

## PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/122320>

Please be advised that this information was generated on 2017-12-05 and may be subject to change.

# HANDREIKING 'ACHTER DE VOORDEUR'

Een verkennend onderzoek naar zeven grootstedelijke 'Achter de Voordeur'-projecten



Dit is een publicatie uit het SEV-programma:

**KEER  
DE VERLOEDERING!**

Auteurs: Drs. Eefke Cornelissen, Universiteit van Tilburg  
Dr. Taco Brandsen, Radboud Universiteit Nijmegen  
m.m.v. Eric Dané

Dit is een publicatie uit het SEV-programma: Keer de verloedering!

U kunt SEV-publicaties vinden op [www.sev.nl](http://www.sev.nl), of bestellen bij:

SEV

Postbus 1878

3000 BW Rotterdam

telefoon 010 - 282 50 50

[sev@sev.nl](mailto:sev@sev.nl)

De SEV ontwikkelt innovatieve oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken op het gebied van wonen. Wij zijn onafhankelijk, maar kunnen niet zonder initiatiefrijke netwerkpartners. Samen met hen beproeven we ideeën voor innovaties in de praktijk.

## VOORWOORD

'We lopen de voordeur plat', zou je bijna denken. Het aantal huisbezoek-projecten in het land neemt hand over hand toe. Ook corporaties zien we steeds vaker op huisbezoek gaan. Niet alleen als het echt moet – om met huurders van sloop- of renovatiewoningen het gesprek aan te gaan over de verhuizing naar een andere woning. Maar bijvoorbeeld ook als er huurachterstand is. Of in moeilijke wijken, om te onderzoeken wat er werkelijk aan de hand is met hun huurders. Het gaat allang niet meer om de woning alleen. De zwaarst wegende problemen - schulden, spaaklopende opvoeding, problemen binnen het gezin - moeten opgelost. En bewoners moeten worden gestimuleerd om een stap vooruit te komen in het leven (participatie, scholing en werk). Dat zijn tegenwoordig de niet geringe ambities bij stedelijke vernieuwing.

Het veranderde maatschappelijk klimaat draagt zeker ook bij aan de populariteit van de huisbezoeken. Het is niet langer bon ton om – met een beroep op de eigen verantwoordelijkheid en motivatie – mensen aan hun lot over te laten. Bemoeizorg wordt weer geaccepteerd. Deze bemoeizorg loopt niet via de vaste protocollen en de taakopvatting van de betrokken instellingen, maar richt zich op de vraag, met een persoonlijke benadering en veel inlevingsvermogen.

Eefke Cornelissen en Taco Brandsen van de Universiteit van Tilburg maakten voor de SEV de balans op bij zeven gemeenten en/of corporaties die deelnemen aan het SEV-cluster-experiment 'Achter de Voordeur'. In deze Handreiking vindt u daarvan het resultaat. Naast een korte kennismaking met de zeven projecten en een systematische beschrijving van de methodiek legt de handreiking de vinger op enkele prangende kwesties bij huisbezoek.

Opvallend is dat de initiatiefnemers zeker niet altijd één duidelijk motief hebben om een huisbezoekproject te gaan opzetten. Problemen oplossen die je aantreft achter de voordeur is de grote gemene deler, maar dat is wel meteen een heel ambitieus doel. Weet je, bijvoorbeeld als corporatie, wel wat je aan gaat treffen en heb je daar een adequaat antwoord op? Wie heb je daarbij nodig, met welke partijen moet je samenwerken? Verschillende partijen noemen ook secundaire doelen als 'beter weten wat er speelt in de wijk'. Maar ook versterking van de eigen organisatie: verkokering doorbreken, de interne cultuur veranderen, de communicatie verbeteren en herstel van contact met de bewoners. Het is belangrijk dat de betrokken partijen, gezamenlijk en ieder voor zich, helder krijgen welk effect ze willen bereiken met de huisbezoeken. Dit lijkt een open deur – om in de terminologie te blijven - maar in de praktijk blijkt dat samenwerking rond 'Achter de Voordeur'-projecten stroef kan verlopen als partijen hierover naar elkaar niet duidelijk zijn.

Als het doel niet verder reikt dan kennismaken met bewoners, horen wat er speelt en aanknopingspunten zoeken voor participatie in wijkbeheer in een wijk waar verder niet zo gek veel aan de hand is, is de aanpak minder veeleisend dan in een wijk met veel problemen die schreeuwen om aandacht. Wij concentreren ons op die laatste wijken. In de meeste projecten in deze handreiking ligt de focus op activering, participatie en hulpverlening. Handhaving en hulpverlening worden (nog) nauwelijks gecombineerd, hoewel soms wel, in dezelfde wijk, aparte handhavingsteams op pad gaan. Uit buitenlandse voorbeelden weten we dat ook goede ervaringen zijn opgedaan met een combinatie met verplichtende hulpverlening en handhaving (Engeland, Kopenhagen, Berlijn). Het zou de moeite waard zijn om dit nader te onderzoeken.

En dan de belangrijke vraag: wie gaat er op huisbezoek en over welke competenties moeten deze 'frontlijnwerkers' beschikken? Hoe kom je in contact met de mensen maar vooral ook: hoe organiseer je het vervolg? Hoe organiseer je voldoende slagkracht in de wijk?

Gelukkig komt er steeds meer aandacht voor training en scholing op het terrein van outreachend werken. Een mooi voorbeeld is het werk van de stichting 'Eropaf', die werkt aan schuldhulpverlening om dreigende huisuitzetting te voorkomen. Medewerkers van de stichting, zijn dit schooljaar betrokken bij het onderwijs van de opleiding maatschappelijk werk en dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam. De methodische consequenties van outreachend werken - competenties en rollen van de beroepskracht - worden hier dus vanuit de praktijk ontwikkeld. De bijbehorende eisen worden opgenomen in het beroepsprofiel.

Dat de aanpak landelijk weerklank krijgt, blijkt ook uit het feit dat de 'Eropaf'-benadering is opgenomen in het Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang. Dit plan heeft de regering in 2006 samen met de G4 opgesteld. En die doorzettingskracht in de wijken? Het 'Actieplan Wijken' van minister Vogelaar benoemt het goed: de zwaarste problemen vragen om de beste mensen en vitale lokale coalities. Het plan bevat de aanbeveling om – bij wijze van experiment - kleine teams samen te stellen. Bestaande uit mensen met doorzettingsmacht en lokale kennis, die de taak hebben het tij in de aandachtswijken te keren. De teamleden moeten de urgentie van de maatschappelijke problematiek voelen en daarnaast een zakelijk belang hebben bij de wijk. Het gaat zowel om doorzettingsmacht op microniveau (bijvoorbeeld de inzet van een gezinscoach) als op meso-niveau (bijvoorbeeld de inzet van een stadmarinier in een wijk).<sup>1</sup>

Partijen hebben elkaar nodig om deze aanpak tot een succes te maken, zoveel is wel duidelijk. En het goede nieuws is, de aanpak kan ook werken als katalysator voor versterkte samenwerking tussen corporatie, gemeente, politie, welzijns- en zorginstellingen en andere partijen op lokaal niveau. De methodiek zélf is stimulerend: op het operationele niveau vinden de verschillende professies elkaar, papieren grenzen worden redelijk irrelevant als het over concrete problemen in gezinnen gaat. Er ontstaat een gedeeld enthousiasme over de aanpak, die gebaseerd is op een gezamenlijke ervaring en visie en het is belangrijk om die energie aan de onderkant van de betrokken organisaties te benutten en versterken. Een mooie taak voor management en bestuur!

Vanuit de SEV willen wij op twee manieren verder bijdragen aan de methodiek 'Achter de Voordeur' oftewel 'Eropaf' (zie ook hoofdstuk 7 van deze handreiking). Ten eerste gaat het ons om die verdere ontwikkeling van de lokale samenwerking rond de huisbezoeken en vooral de follow-up, en de rol van de corporatie daarin. Graag zouden wij verschillende strategieën van corporaties naast elkaar willen zetten (zie hoofdstuk 6) en ook willen vaststellen wat de corporatie bijdraagt aan (toeleiding naar) scholing, werk, vrijwilligerswerk en aan verbetering van de verhoudingen in de wijk. Weten bewoners en werkers in de wijk elkaar beter te vinden en ontstaan er vitale coalities? Ten tweede willen wij een bijdrage leveren aan de monitoring en evaluatie. Hiervoor kunnen wij de 'standaardevaluatie investeren in mensen' inzetten die in samenwerking met het RIGO is ontwikkeld. De vragen zijn: wat levert deze benadering nou concreet op voor de bewoners en hoe kunnen de samenwerkende partners de methodiek verbeteren? Een interessante vraag is bijvoorbeeld hoe de systemen van registratie, resultaatmeting en verantwoording de samenwerking al of niet bevorderen.

Judith de Jong, programmabegeleider Keer de verloedering!

---

<sup>1</sup> Wonen, wijken en integratie, Actieplan Wijken, juli 2007. p. 21, slagkracht in de wijk.

# INHOUDSOPGAVE

Voorwoord .....	3
1. Inleiding .....	7
1.1 Een methodiek in opkomst.....	7
1.2 Context: een veranderd maatschappelijk klimaat.....	8
1.3 Cluster-experiment 'Achter de Voordeur' .....	10
1.4 Leeswijzer .....	11
2. De zeven 'Achter de Voordeur'- projecten .....	13
2.1 Inleiding.....	13
2.2 Amsterdam, SIP .....	13
2.3 Arnhem, Vernieuwingsproject Malburgen .....	15
2.4 Enschede, huis- aan-huisbezoeken in Velve Lindenhof.....	16
2.5 Dordrecht, 'Wielwijk Achter de Voordeur' .....	17
2.6 Soest, Onderzoek Sociale Cohesie Smitsveen .....	19
2.7 Leiden, Bewonersonderzoek Noord-Hofland .....	20
2.8 Amersfoort, Samen Buurten.....	20
3. De methodiek van 'Achter de Voordeur' .....	23
3.1 Inleiding.....	23
3.2 Directe aanleiding voor het gebruik van de methodiek.....	23
3.3 Keuzes in de opzet van de methodiek .....	24
3.4 De projectorganisatie .....	26
3.5 De methodiek in fasen .....	27
4. Reflectie op de bevindingen.....	29
4.1 Inleiding.....	29
4.2 Samenwerking met andere organisaties .....	29
4.3 Competenties van frontlijnmedewerkers .....	31
4.4 Procesverbetering .....	31
4.5 Informatie-uitwisseling.....	32
4.6 Zorg en handhaving .....	33
4.7 Sociale cohesie en participatie.....	34
4.8 Reacties op bemoeizorg .....	34
5. Resultaten en methoden van evaluatie.....	37
5.1 Inleiding.....	37
5.2 Kanttekeningen bij de resultaten en evaluaties .....	37
5.3 Resultaten van de zeven projecten .....	38
5.4 Hoe resultaten meten in deze projecten?.....	44
6. De betekenis van huisbezoeken bij woningcorporaties .....	49
6.1. De populariteit van huisbezoeken .....	49
6.2. Huisbezoeken als tegendraadse methode .....	50
6.3. Scenario's voor de toekomst van huisbezoeken .....	51

7. Kennisagenda cluster-experiment ‘Achter de Voordeur’ .....	53
Bijlage 1. overzicht respondenten .....	55
Bijlage 2. literatuurlijst .....	57
Bijlage 3. de onderzoekers .....	59
Colofon.....	60

# 1. INLEIDING

## 1.1 Een methodiek in opkomst

In de aanpak van sociale problemen lijkt een nieuwe trend zichtbaar. In een aantal steden wordt volop geëxperimenteerd met 'huisbezoeken', waarbij dienstverlenende instanties bij bewoners langsgaan, in plaats van andersom. Het is een simpel en voor de hand liggend concept met mogelijk vergaande implicaties. Deze methodiek wordt gebruikt om in kaart te brengen welke problemen leven binnen een huishouden en vervolgens om een oplossing te verzinnen. In wezen grijpt dat terug op een oude traditie: de tijden dat de woningopzichteressen en pastors langskomen zijn ver terug, maar niet vergeten.

Toch is er een wezenlijk verschil met de huisbezoeken, die in deze handreiking staan beschreven. Drie kenmerken typeren de huisbezoeken:

1. De huisbezoeken worden *grootschalig* uitgevoerd. De selectie vindt niet (alleen) plaats op het individuele niveau, maar (ook) voor een gehele buurt of een hele categorie van bewoners.
2. Op basis van het huisbezoek wordt gezocht naar een *integrale aanpak* van de sociale problemen van huishoudens. Het gaat niet (alleen) om een vooraf gedefinieerde en afgebakende taak (bijv. een verstoring van de openbare orde oplossen; iemand aan het werk helpen) maar om de bij het bezoek geconstateerde of opgeworpen kluwen van vragen.
3. *Samenwerking tussen lokale instanties* is dan ook essentieel. De huisbezoeken komen niet vanuit één organisatie. Verschillende partijen die in de wijk actief zijn, zoals gemeente, corporaties, politie, welzijns-, zorginstellingen en bewonersorganisaties moeten gezamenlijk voor elk afzonderlijk huishouden een oplossing vinden.

De huisbezoeken die plaatsvonden binnen het Sociaal Investerings Plan in Amsterdam, 'Samen Buurten' in Amersfoort en het vernieuwingsproject Malburgen in Arnhem waren de eerste grootschalige experimenten op dit gebied in achterstandswijken, waar corporaties bij betrokken waren. Inmiddels zijn er meer gemeenten en woningcorporaties, die deze methodiek hebben ontdekt, en in de opstart- of experimentfase verkeren. In een eerste impressie van de wijken, die minister Vogelaar bezocht, noemde zij de rol en verantwoordelijkheid die corporaties áchter de voordeur vervullen, als één van de meest aansprekende nieuwe initiatieven.<sup>2</sup>

Het doel van deze handreiking is de ervaringen met de eerste toepassingen van de methodiek te beschrijven en daaruit lering te trekken. Hiermee kunnen andere corporaties beter beoordelen of zij ook met huisbezoeken willen starten en hoe ze deze zouden kunnen opzetten.

---

<sup>2</sup> Speech Minister Vogelaar bij slotmanifestatie Nieuwe Coalities voor de Wijk, 23 mei 2007.



## 1.2 Context: een veranderd maatschappelijk klimaat

De opkomst van de methodiek kan niet los worden gezien van het huidige politieke en maatschappelijke klimaat. Zowel op het terrein van handhaving als zorg worden grenzen overschreden in de aanpak van maatschappelijke problemen. De terughoudendheid in de overschrijding van de grens tussen het publieke domein en de privésfeer lijkt af te nemen. In het beleidsprogramma van het kabinet Balkenende IV (in het hoofdstuk over Sociale Samenhang) is de volgende quote opgenomen van politiemann Cor Louwers: "Sociale problemen ontstaan achter de voordeur. Op straat kunnen we al veel regelen, maar het gaat vooral om de situatie bij de mensen thuis. Wijkteams moeten zich dan ook meer richten op de persoonlijke omstandigheden van de mensen<sup>3</sup>." Deze quote weerspiegelt een nieuwe manier van denken over de aanpak van maatschappelijke problemen door (semi-)publieke instanties. Minister Vogelaar verwoordde het tijdens een debat aan het einde van de honderd-dagen-tournee als volgt: "Dit is een verandering die gaande is in de samenleving. Twee jaar geleden was het misschien nog ondenkbaar om te zeggen: we gaan ons bemoeien met wat zich afspeelt achter de voordeur. En ook het feit: misschien moeten we met meer drang optreden<sup>4</sup>."

Deze verschuiving stuit hier en daar op kritiek. 'Dit wordt het kabinet van-achter-de-voordeur'<sup>5</sup>, was de reactie van VVD-partijleider Rutte op het nieuwe regeerakkoord. Op de website van de VVD licht hij kort zijn kritiek toe: 'Volgens Pieter van Geel moet ik het achter-de-voordeur-beleid van dit kabinet niet zien als betutteling, maar als betrokkenheid. Het maakt niet uit welk label je erop plakt, maar als liberaal vind ik dat de betrokkenheid van de overheid een grens kent. Namelijk die van mijn en uw voordeur'<sup>6</sup>. Ook de hoogleraar bestuurskunde Paul Frissen liet zich kritisch uit over de trend. In een interview met het Katholiek Nieuwsblad betoogde hij, dat een staat niet achter de voordeur zou moeten willen komen. De zorgfunctie valt van oudsher niet onder de bemoeienissen van de staat. Frissen pleit ervoor dat mensen meer voor zichzelf gaan zorgen en niet teveel delegeren aan de overheid<sup>7</sup>. Ondanks deze kritische geluiden moeten we constateren, dat een breed maatschappelijk debat over de verschuiving (althans totnogtoe) is uitgebleven. Dat betekent niet noodzakelijkerwijs dat er brede consensus over bestaat; er is simpelweg weinig discussie over.

De juridische vraagstukken rondom de trend lijken dan ook vooral benaderd te worden vanuit instrumenteel oogpunt. Dat wil zeggen, hoe dergelijke projecten mogelijk kunnen worden gemaakt. De principiële vraag óf ze mogelijk moeten worden gemaakt, wordt op lokaal niveau (vooralsnog) nauwelijks bediscussieerd. Dat is opmerkelijk, omdat de aanpak toch een aantal potentieel gevoelige kanten kent. Bijvoorbeeld wat betreft de privacy van personen die bezocht worden. Er lijkt sprake te zijn geweest van een stilzwijgende omslag in hoe er over sociale problemen wordt gedacht. Overal waar wij gekeken hebben, staat de vraag centraal: wat is er nodig om de problemen op te lossen en aan te pakken? Vervolgens komen er oplossingen, die tot op (of over) de rand gaan van de normatieve en/of juridische grenzen, die voorheen golden. De instrumentele benadering van wetgeving is ook zichtbaar in uitspraken van bewindslieden. Zo heeft Minister Vogelaar de gemeenten gevraagd om met voorstellen te komen waarin ze aangeven wat ze denken nodig te hebben. 'Waar nodig,

---

<sup>3</sup> Samen werken Samen Leven, Beleidsprogramma Kabinet Balkenende IV 2007 – 2011, Ministerie van Algemene Zaken, juni 2007.

<sup>4</sup> Uitzending 'Knevel en Van den Brink', Jaarbeurs Utrecht, 21 mei 2007.

<sup>5</sup> NRC, 'Dit wordt het kabinet van achter-de-voordeur', 26 februari 2007.

<sup>6</sup> www.vvd.nl, 5 juni 2007.

<sup>7</sup> Katholiek Nieuwsblad, 'Geen overheid achter mijn voordeur', 27 april 2007.

bijvoorbeeld door de wet op sommige plaatsen te veranderen, moet het Rijk helpen<sup>8</sup>. Staatssecretaris Aboutaleb gaat nog een stapje verder als het gaat om de (nog steeds lopende) reeks rechtszaken rondom onaangekondigde huisbezoeken aan bijstandsgerechtigden. Wanneer de rechter belemmeringen zal opwerpen voor de onaangekondigde huisbezoeken, wil hij de wet zodanig aanpassen dat ze weer mogelijk worden. Na een eerdere uitspraak van de Haagse rechter in maart 2007 kondigde hij die wetswijziging al aan. Toen kreeg Aboutaleb steun voor dat plan van een meerderheid in de Tweede Kamer<sup>9</sup>. De instrumentele benadering van wetgeving in de aanpak van probleemwijken sluit aan bij een ontwikkeling, die is ingezet bij de invoering van de Rotterdamwet (die in 2005 door de Eerste Kamer is aangenomen).

De beweging voorbij de voordeur vindt plaats op zowel het gebied van handhaving als van hulpverlening. Vaak wordt een combinatie gezocht, vanuit het inzicht dat repressie alleen niet werkt. Opvallend daarbij is met name, hoeveel steun er in het publieke debat lijkt te zijn voor scherpere handhaving. Zo bleek uit een inventariserend onderzoek naar de Tijdelijke Stimuleringsregeling Hoogwaardig Handhaven dat er binnen een groot aantal gemeenten draagvlak is ontstaan voor de visie en het beleid bij bestuur, medewerkers en klanten<sup>10</sup>. Huisbezoeken zijn in de politiek volgens de onderzoekers geen controversieel issue meer, zolang deze zorgvuldig en fatsoenlijk plaatsvinden en bijvoorbeeld verricht worden in combinatie met zorg. Op het gebied van hulpverlening is er zelfs een speciale naam voor deze beweging: 'bemoeizorg'. Een andere veel gebruikte term is 'outreaching werken'.

De auteurs van het boek 'Bemoeien werkt' (Van der Lans, Medema en Râkers, 2003) pleiten voor deze manier van werken en doen een oproep aan professionals, met name in de sociale sector, om deze benadering in de armen te sluiten en de stap achter de voordeur te zetten. Op basis van deze visie geven zij een beschrijving van wat zij 'de teloorgang van het huisbezoek' noemen<sup>11</sup>:

**Tot 1960/1965: Er boven op**

Tegen de achtergrond van de wederopbouw en de onmaatschappelijkheidsbestrijding wordt de hulpverlening aan minder-bedeelden vooral gekenmerkt door verregaande, paternalistische bemoeizucht.

**Tot 1980/1985: Er naast**

Hierna volgt een periode van democratisering waarin gelijkwaardigheid en anti-paternalisme dominante kenmerken zijn.

**Tot 2005: Er vandaan**

Een periode van verzakelijking waarin de bureaucratische, bedrijfsmatige logica dominant is. De privéwereld wordt in deze periode een no-go-area. De beweging wordt omgedraaid: in plaats van naar de mensen toe gaan, moeten de mensen nu naar de professionals toe.

**Na 2005: Er op af**

In deze periode ontstaat kritiek op bijvoorbeeld schaalvergroting en marktwerking en is er meer aandacht voor (frontlijn)professionals. Door langdurige afwezigheid in de leefwereld van mensen is er behoefte ontstaan aan sociale interventie.

<sup>8</sup> *De Telegraaf*, 'Wet aanpassen in probleemwijken', 11 juni 2007.

<sup>9</sup> *AD*, 'Onverwacht bezoek weer onder de loep', 5 juli 2007.

<sup>10</sup> Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Hoogwaardig Handhaven Gemeenten uit de startblokken, onderzoek uitgevoerd door adviesbureau Rader en Stichting StimulanSZ, oktober 2005.

<sup>11</sup> Dit overzicht is aangevuld met informatie uit de presentatie van Jos van der Lans tijdens de startbijeenkomst 'Achter de Voordeur' van de SEV, maart 2007.

In deze periode ontstaat kritiek op bijvoorbeeld schaalvergroting en marktwerking en is er meer aandacht voor (frontlijn)professionals. Door langdurige afwezigheid in de leefwereld van mensen is er behoefte ontstaan aan sociale interventie.

Inmiddels zijn er verschillende projecten in grote steden in Nederland, waarin de achter-de-voordeur-benadering centraal staat. In toenemende mate zijn woningcorporaties hierbij betrokken, in een aantal gevallen zelfs als initiatiefnemer. In dit rapport onderzoeken we hun eerste ervaringen met de nieuwe benadering.

### **1.3 Cluster-experiment 'Achter de Voordeur'**

In juni 2006 deed de SEV een eerste verkenning naar vijf 'Achter de Voordeur'-projecten; gemeenten, corporaties en welzijnsinstellingen die bewoners thuis opzoeken om met hen een gesprek te voeren over hun leven. De aandacht vanuit de SEV voor dit type projecten sluit aan bij de inmiddels breed gedragen constatering dat investeren in vastgoed in probleemwijken door corporaties niet voldoende is (zie o.a. WRR 2004; WRR; 2005). Een belangrijke vraag voor de SEV is hoe er vanuit wonen een stimulerende bijdrage kan worden geleverd aan de kwaliteit van de samenleving. De verkenning bestond voornamelijk uit een beschrijving van de afzonderlijke projecten. Aan het eind van de verkenning worden voorzichtig een aantal kritische succesfactoren geformuleerd.

In toenemende mate nemen corporaties zelf het initiatief voor dergelijke projecten en inmiddels groeit het aantal corporaties dat met deze methodiek aan de slag gaat snel. Het past in de bredere ontwikkeling, dat corporaties hun werkterrein verbreden en in samenwerking met lokale partners traditionele grenzen overschrijden (Brandsen e.a., 2006). Dergelijke vernieuwende methoden zijn een belangrijk onderdeel van de invulling van maatschappelijk ondernemerschap.

De kennisuitwisseling en zeker de bredere kennisoverdracht is echter nog beperkt. De SEV heeft daarom corporaties, gemeenten en instellingen die werken met de methode 'huisbezoeken' uitgenodigd om deel te nemen aan het zogenaamde cluster-experiment 'Achter de Voordeur'. Met de deelnemers werkt de SEV aan het verbreden en verdiepen van de aanpak (methodiekontwikkeling). De evaluatie van de aanpak is ook een onderdeel van het experiment. Het gaat daarbij zowel om de effecten op individueel niveau en op de buurt als geheel, als om de consequenties van deze intensieve persoonlijke aanpak voor de deelnemende instellingen en de wijze waarop zij samenwerken. Dit sluit aan op vergelijkbare initiatieven in het kader van de SEV-experimenten 'Het Maatschappelijke Harder'.

Op vrijdag 23 maart 2007 vond de startbijeenkomst van het experiment plaats. Tijdens deze bijeenkomst maakten de deelnemers voor de eerste keer kennis met elkaar en wisselden ze ervaring uit. Aan het cluster-experiment nemen zowel partijen deel die al langer ervaring hebben met de methodiek, als partijen die net starten. De eerste stap in het cluster-experiment (na de startbijeenkomst) is het maken van een tussen-evaluatie op basis van de ervaringen binnen projecten die al langer lopen. De tussen-evaluatie bestaat uit een inventarisatie van reeds bestaande evaluaties en aanvullende interviews met betrokken partijen. De informatie uit deze inventarisatie zal vertaald worden in een handreiking 'Achter de Voordeur'. Deze is bedoeld voor

woningcorporaties en gemeenten die geïnteresseerd zijn of zelfs al bezig zijn met deze aanpak. De opzet van de handreiking wordt in de volgende paragraaf kort toegelicht. Eefke Cornelissen (Universiteit van Tilburg) en Taco Brandsen (Radboud Universiteit Nijmegen) kregen van de SEV opdracht om deze tussen-evaluatie uit te voeren.

## **1.4 Leeswijzer**

Het rapport is als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk twee bespreken we de individuele, onderzochte projecten.
- In hoofdstuk drie destilleren we hieruit een algemeen beeld van de methodiek, met daaraan gekoppeld aanbevelingen.
- In hoofdstuk vier reflecteren we op de bevindingen uit ons onderzoek ten aanzien van een aantal cruciale thema's.
- In hoofdstuk vijf bespreken we de voorlopige ervaringen met en mogelijkheden voor monitoring en evaluatie.
- In hoofdstuk zes plaatsen we de methodiek in de context van de ontwikkeling van de Nederlandse woningcorporaties.
- Tot slot formuleren we in hoofdstuk zeven rond dit thema een kennisagenda voor de toekomst.



## 2. DE ZEVEN 'ACHTER DE VOORDEUR'- PROJECTEN

### 2.1 Inleiding

Het idee van huisbezoeken lijkt, zo beschreven we in het vorige hoofdstuk, aan te sluiten bij een behoefte binnen de betrokken organisaties en bij een trend in het politieke debat over de aanpak van probleemwijken. Amsterdam, Rotterdam<sup>12</sup>, Arnhem en de SEV zijn de voornaamste inspiratiebronnen geweest voor de overige projecten in dit onderzoek.

We geven in het hoofdstuk eerst een beknopte beschrijving van de opzet van de bestudeerde projecten, daarna gaan we in op de algemene methodiek. Ten behoeve van de leesbaarheid en vergelijkbaarheid ordenen we deze beschrijvingen aan de hand van vaste thema's: achtergrond, doel, werkwijze en organisatie. De resultaten van de projecten komen aan bod in hoofdstuk 5.

### 2.2 Amsterdam, SIP<sup>13</sup>

#### Achtergrond

In 2001 startte in Overtoomse Veld te Amsterdam een project onder de naam Sociaal Investeringsplan (SIP). Overtoomse Veld behoort tot de groep naoorlogse buurten waar verschillende problemen samenkomen. De buurt Overtoomse Veld ligt in stadsdeel Slotervaart in Amsterdam-West en is een stedelijk vernieuwingsgebied. De combinatie van de cumulatie van problemen, de herstructurering en rellen eind jaren negentig op het Allebeplein maakten een intensieve sociale aanpak in de buurt noodzakelijk. Initiatiefnemers van de aanpak zijn het stadsdeel Slotervaart en woningcorporatie De Alliantie (toen nog De Dageraad).

Eind 2005 woonden er 9.617 mensen in Overtoomse Veld, waarvan bijna 72% van niet-Nederlandse afkomst is. Voor heel Amsterdam is dit percentage 38%. In Overtoomse Veld is 41% van de bevolking jonger dan 25 jaar. Het aandeel grote gezinnen is hoog. Gemiddeld kan een op de vier gezinnen gekenmerkt worden als multi-probleemgezin. Kijkend naar het besteedbaar inkomen behoort Overtoomse Veld tot de tien laagste buurten van Amsterdam.

<sup>12</sup> Rotterdam is in dit onderzoek niet opgenomen omdat er geen corporatie betrokken is bij de projecten. In dit rapport gebruiken wij wel onze ervaringen opgedaan tijdens het onderzoek naar de interventieteams in Rotterdam: 'De rest heeft toch geen zin', Eefke Cornelissen en Pieter Tops, mei 2006.

<sup>13</sup> Deze korte beschrijving is gebaseerd op:  
Metaal, S. M. Delnoij en J.W. Duyvendak, *Een Amsterdamse benadering; vooruitkomen, samenleven en thuis voelen in Nieuw West. Verslag van een onderzoek*, Universiteit van Amsterdam, Amsterdam, 2006; Kroon, P.L.A., P.H. Renooy en P. Scholten, *Sociaal Investeringsplan Slotervaart eindrapport*, Regioplan Beleidsonderzoek, Amsterdam, mei 2007; Gemeente Amsterdam, Stadsdeel Slotervaart, *Plan Sociale herovering Overtoomse Veld*, versie 18-07-2006; Gemeente Amsterdam, *Achter de voordeur. Investeren in Mensen: Sociaal Investeringsplan Overtoomse Veld: 2001*; Gemeente Amsterdam, Stadsdeel Slotervaart, *Jaarverslag Investeren in Mensen: Sociaal Investeringsplan Overtoomse Veld: 2004*; de presentatie van projectleider Angelique Rondagh tijdens de SEV-startbijeenkomst op 23 maart 2007 en de interviews.

## **Doelstelling**

Doel van het SIP is de sociaal-economische positie van bewoners te verbeteren en daarmee een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid en veiligheid in de wijk. Bewoners worden in staat gesteld verantwoordelijkheid te nemen voor zichzelf, hun kinderen en hun leefomgeving. Daaruit geformuleerde subdoelen van de aanpak van het SIP zijn uitgezet in vragen op de volgende acht dimensies:

- Taalvaardigheid en integratie.
- Opvoeding, onderwijs en vrije tijd.
- Sociale participatie.
- Werk en inkomen.
- Veiligheid.
- Gezondheid en welzijn.
- Basisvoorwaarden.
- Levensbeschouwing.

## **Werkwijze**

Het SIP heeft een methodiek ontwikkeld met de volgende vier kenmerken:

- Massief: alle bewoners in de wijk worden benaderd per blok of per straat.
- Vraaggericht: op basis van iedere individuele situatie en behoefte wordt een op maat gesneden pakket van maatregelen ingezet. Als bewoners geen hulp willen wordt er vanuit het SIP geen hulp opgedrongen. Wel worden bewoners gestimuleerd en gemotiveerd.
- Integraal: alle vragen op alle gebieden worden aangepakt.
- Gezinsgericht: de aanpak richt zich niet op de individuele hulpvrager, maar op het hele huishouden.

Per woningcomplex zoeken de woningadviseurs de bewoners thuis op. Per adres wordt een inventarisatie gemaakt van de feitelijke situatie op de zeven dimensies. De bewonersadviseurs verwijzen de bewoners naar de juiste instanties en zorgen ervoor dat de vragen van de bewoners in behandeling worden genomen. Ook zorgen ze ervoor dat de werkzaamheden en activiteiten van de instanties aan een gezin op elkaar zijn afgestemd. Tevens herstellen de bewonersadviseurs contacten tussen bewoners en instanties indien deze verstoord zijn. Het bereik van de huis-aan-huis-aanpak is met 80% van de bewoners zeer breed te noemen.

Het SIP is zelf geen hulporganisatie, maar signaleert problemen en verwijst en begeleidt de bewoners actief naar de juiste instantie. Bij problemen waarbij door meer dan een instantie moet worden samengewerkt, neemt het SIP de regierol op zich. Het SIP bewaakt daarbij de voortgang in het traject.

## **Organisatie**

De huis-aan-huis-aanpak van het SIP is gevestigd in een kantoor midden in de wijk. Ze zijn hierdoor zeer zichtbaar en laagdrempelig voor bewoners. Het team van het SIP bestaat uit een programmamanager (tijdelijk), een projectleider, zes bewonersadviseurs, drie assistent-bewonersadviseurs en twee ondersteunende medewerkers. De bewonersadviseurs zijn hoog opgeleid (HBO+) en van verschillende etnische komaf. In het SIP-team is veel kennis van andere talen en culturen aanwezig.

Het SIP heeft sinds haar start in 2001 met 36 instanties op alle dimensies operationele samenwerkingsafspraken gemaakt. Door deze afspraken – met onder andere Dienst Werk en Inkomen,

woningcorporaties en Bureau Jeugdzorg - is een sluitend voorzieningennet rondom bewoners gecreëerd. In een backoffice-overleg worden met de betrokken instanties casuïstieken van bezochte gezinnen besproken en trajectplannen opgesteld. Een aantal organisaties draaien spreekuur in het SIP- kantoor, zoals trajectbegeleiding voor jongeren, de formulierenbrigade en de frontoffice van de maatschappelijke dienstverlening van een welzijnsorganisatie. Het doel is het verbeteren van de toegankelijkheid van voorzieningen voor de bewoners in de buurt.

## 2.3 Arnhem, Vernieuwingsproject Malburgen<sup>14</sup>

### Achtergrond

De wijk Malburgen is een achterstandswijk in Arnhem. Het is vanuit het standpunt van de woningcorporaties een van de 56 prioriteitswijken in Nederland. Er wonen zo'n 17.000 mensen in een kleine 7500 woningen. Het werkloosheidspercentage ligt rond de 30%, meer dan twee keer zo hoog als in geheel Arnhem. Een flink deel van deze wijk wordt in tien jaar tijd gesloopt. Het project 'Malburgen vernieuwt' wordt uitgevoerd door woningcorporatie Volkshuisvesting die de meeste huizen in de wijk bezit.

Op 1 september 2003 is Stichting Passade in opdracht van Stichting Volkshuisvesting Arnhem gestart met het 'Passade vernieuwingsproject Malburgen'. Volkshuisvesting is voornemens een groot aantal woningen te gaan slopen in Malburgen. Een grote groep Malburgers blijkt echter slecht aangesloten te zijn op hun maatschappelijke omgeving. Ze weten vaak slecht de weg naar maatschappelijke instanties, maken weinig gebruik van voorzieningen en hebben relatief veel problemen in de privé- en gezinssfeer. De aanleiding om huisbezoeken te doen met aandacht voor persoonlijke problemen wordt als volgt omschreven: 'Een verhuizing', zeker als deze gedwongen is, kan een ingrijpende gebeurtenis zijn in iemands leven. Als er op dat moment ook nog andere problemen zijn kan het net de druppel zijn die 'de emmer doet overlopen'.

### Doelstelling

Vanuit dit sociale oogpunt heeft Volkshuisvesting Passade benaderd om deze nadelige gevolgen zoveel mogelijk te voorkomen en te verhelpen. Daarnaast is er ook aandacht voor de leefbaarheid en het gevoel van veiligheid in een buurt die meer en meer te kampen heeft met leegstand en sloopwoningen.

### Werkwijze

Volkshuisvesting levert de adressen die een sloopbesluit hebben gekregen. De sloopplanning is leidend voor de selectie van de adressen (Kors en Dael, 2005). Alle huishoudens worden als eerste bezocht door een medewerker van Volkshuisvesting. Deze geeft uitleg over de procedure van de sloop, verhuismogelijkheden, financiële vergoeding en kondigt, zonodig, het huisbezoek van Passade aan.

De maatschappelijk werker van Passade inventariseert tijdens het huisbezoek welke problemen er zijn. Bij de probleeminventarisatie wordt gewerkt met een vragenformulier, waarin diverse leefgebieden de revue passeren. Ook schuldenproblematiek vormt een wezenlijk onderdeel in de te bieden ondersteuning. Als

---

<sup>14</sup> Deze korte beschrijving is gebaseerd op: Passade, *Evaluatie 'Passade Vernieuwingsproject Malburgen'*, Arnhem, juni 2004; Passade, *Project 'Passade vernieuwingsproject Malburgen' Jaarverslag 2006*, Arnhem, maart 2007; en het interview.



methodiek is gekozen voor casemanagement. Uitgangspunt hierbij is dat de hulpvrager centraal staat in zijn directe omgeving en zijn sociaal-culturele context. De casemanager regelt en organiseert de zorgtrajecten en richt zich op het overzicht gedurende het hele traject. Daarnaast neemt hij een onafhankelijke positie in ten opzicht van de cliënt en de overige betrokken instanties. De hulpverlening heeft een outreachend karakter. Aan de hand van een globale checklist beoordeelt de maatschappelijk werker ook of er mogelijk sprake is van niet-gebruik van voorzieningen. Wanneer dit het geval is, vindt door een sociaal raadvrouw een uitgebreide voorzieningencheck plaats.

### **Organisatie**

Het project wordt uitgevoerd door een samenwerkingsverband tussen:

- De medewerker van Volkshuisvesting die in eerste instantie een huisbezoek aflegt in het kader van de sloopplannen.
- De casemanager die wordt ingeschakeld door de medewerker van Volkshuisvesting als er mogelijk problemen zijn in een huishouden.
- Een sociaal raadvrouw die wordt ingeschakeld als er sprake is van niet-gebruik van voorzieningen.

De casemanager is in het vervolgtraject verantwoordelijk voor de contacten met alle andere instanties die benaderd moeten worden.

## **2.4 Enschede, huis- aan-huisbezoeken in Velve Lindenhof<sup>15</sup>**

### **Achtergrond**

In juni 2005 was er een schietpartij in de wijk Velve Lindenhof in Enschede. Deze schietpartij was voor de gemeente Enschede één van de aanleidingen om in te grijpen. In de wijk als geheel zijn al langere tijd sociale problemen. In 2006 is door gemeente Enschede het initiatief genomen om een pilot huisbezoeken te starten voor de duur van een jaar.

De motivatie voor de keuze van huisbezoeken wordt in een nota aan B&W als volgt geformuleerd: 'In een aantal gebieden in Enschede concentreren zich hardnekkige sociaal-maatschappelijke problemen die afbreuk doen aan de ontwikkelingskansen van mensen en aan de leefbaarheid en veiligheid. Niet iedereen houdt zich aan de regels, zowel achter de voordeur als in de openbare ruimte. In een aantal gevallen gaat het om problematiek die is overgegaan van generatie op generatie en is er dus sprake van langdurige problematiek. Wij slagen er met de bestaande middelen en methodieken onvoldoende in om deze hardnekkige situaties te doorbreken, om het verschil te maken. Daarom is het de moeite waard en is het ook tijd nieuwe methodieken te beproeven. Om mensen kansen te geven, hetgeen ook nodig is voor het gezin, de buurt en de wijk. Een nieuwe methodiek is het afleggen van huisbezoeken'.

---

<sup>15</sup> Deze korte beschrijving is gebaseerd op: Tilborgh van, A. H. Hendriks en G.A. Holsbrink-Engels, *Huis-aan-huisbezoeken in Velve Lindenhof in beeld*, Kenniscentrum Gezondheid, Welzijn & Technologie, Saxion Hogescholen, 19 februari 2007; en de interviews.

**Doelstelling**

Het nieuwe beleid heeft een tweeledig doel:

1. Enerzijds gericht op het handhaven van wet- en regelgeving.
2. Anderzijds gericht op het bieden van kansen en het ondersteunen van gezinnen.

Het doel van het huis- aan-huisbezoek is te onderzoeken wat de situatie achter de voordeur is. Om vervolgens ondersteuning te bieden, misstanden aan te pakken en ook kritisch te blijven naar de effectiviteit van in de wijk optredende instanties.

**Werkwijze**

Er is voor gekozen om te starten in twee straten van de wijk Velde Lindehof. In dat deel van de wijk gebeuren de meeste incidenten is de sociaal-maatschappelijke achterstand het grootst. De huisbezoeken worden afgelegd door het bezoektteam. Dit bestaat uit twee of drie mensen, samengesteld uit medewerkers van: de gemeente, politie, Alifa (welzijnsorganisatie) en Stichting Maatschappelijke Dienstverlening. Daarnaast is er nog een voorbereidingsteam, deze bestaat uit de stadsdeelmanager, de projectmanager, de teamleider wijkzorgteam en de wijkcoördinator. Er is een wijkzorgteam en een stedelijk interventieteam. In het wijkzorgteam wordt met alle betrokken hulp- en dienstverleners overlegd over de situatie van de betreffende gezinnen. In geval van (te) complexe vragen en problematiek kan er worden verwezen naar het stedelijke interventieteam.

**Organisatie**

Er is een coördinerend projectleider (mede verantwoordelijk voor de opvolging van de huisbezoeken) en een bezoektteam (zie hiervoor). Het nieuwe aan de huis-aan-huisbezoeken is onder andere dat alle betrokken instellingen en organisaties samen er aan meewerken. De woningcorporatie De Woonplaats is bij deze pilot slechts op de achtergrond betrokken. Als vervolg op deze pilot ontwikkelen de gemeente en De Woonplaats daarentegen samen een project voor de wijk waarbinnen wederom huisbezoeken zullen worden afgelegd.

## **2.5 Dordrecht, 'Wielwijk Achter de Voordeur'<sup>16</sup>**

**Achtergrond**

In de wijk Wielwijk in Dordrecht doen zich allerlei grootstedelijke problemen voor. Steeds meer klinkt het geluid dat er naast een fysieke ook een sociale aanpak moet komen. De cijfers geven daar ook alle aanleiding toe. Een aantal voorbeelden: van de bijna 6000 mensen die er wonen, is bijna 18% zonder werk (Dordrecht geheel: 8,2%). Van de bevolking heeft 80% minder dan 1500 euro per maand te besteden. Het percentage bewoners van allochtone herkomst groeit. Tijdens een workshop in december 2005 over de toekomstvisie voor Wielwijk werd door alle aanwezigen het belang onderstreept van 'aandacht voor de problematiek achter de voordeur (armoede, eenzaamheid, psychische problemen etc.)'. Door een aanpak met huisbezoeken zou een groter zicht kunnen ontstaan over factoren die leiden tot problemen.

---

<sup>16</sup> Deze korte beschrijving is gebaseerd op 'Het plan van aanpak: Wielwijk achter de voordeur', 19 juli 2006, B&A beleidsrendement en de interviews.

## **Doelstelling**

In het experiment 'Achter de Voordeur' wordt een deel van Wielwijk (250 huishoudens) actief en individueel benaderd met de volgende doelstellingen:

- Inzicht krijgen in de woonwensen van de bewoners in het kader van de fysieke herstructureringsplannen van Wielwijk.
- Versterken van het systeem van vroegsignalering. Eerder en beter zicht krijgen op de problemen die nu vermoed worden. Op grond van de cijfers en incidentele signalen van bewoners.
- Het verbeteren van de individuele problematische situaties van huishoudens.
- De onderlinge betrokkenheid in de wijk bevorderen en versterken.
- Het creëren van een vitalere buurt door het in kaart brengen en mobiliseren van de talenten en vaardigheden die in Wielwijk aanwezig zijn.

## **Werkwijze**

Het pilotproject zal zich zoveel mogelijk baseren op de volgende kernelementen:

- Vraaggericht denken en handelen. De bewoner staat centraal, oplossingen voor problemen moeten ontstaan vanuit de vraag en niet vanuit de instanties en hun beschikbare aanbod.
- Integrale aanpak. Samenwerking van bestaande organisaties en die binnen netwerken optimaal benutten.
- ABCD-methode: benutten, versterken en bundelen van aanwezige talenten van bewoners.

De huisbezoeker van woningcorporatie Woondrecht gaat, nadat schriftelijk de reden en datum zijn aangekondigd, op huisbezoek. Naast de woonsituatie zal de huisbezoeker ook aandacht besteden aan de algemene leefsituatie door het stellen van specifieke vragen en ook door te observeren. Er zal een basale voorzieningencheck worden gehouden. Tevens wordt in kaart gebracht wat de personen in het huishouden zoal doen in Wielwijk, danwel wat ze zouden willen doen. Er zijn meerdere vervolgsenario's mogelijk:

- Als er sprake is van enkelvoudige of meervoudige problemen wordt de casemanager ingeschakeld.
- Als er aanknopingspunten zijn voor activiteiten in de wijk wordt het opbouwwerk ingeschakeld.
- Als het nodig blijkt te zijn, wordt de voorzieningenchecker ingeschakeld en zal deze op bezoek gaan bij het betreffende gezin.

## **Organisatie**

De uitvoering van het project wordt gedaan door een zelfstandig opererend projectteam. Dit team verricht de werkzaamheden vanuit een locatie in de wijk. Het projectteam bestaat uit een projectleider, een administratief ondersteuner, twee casemanagers, een voorzieningenchecker, een huisbezoeker en een ABCD-opbouwwerker. Bij een multi-probleemsituatie spelen het Zorgnetwerk en het Signaleringsnetwerk een grote rol.

## 2.6 Soest, Onderzoek Sociale Cohesie Smitsveen<sup>17</sup>

### Achtergrond

Portaal Eemland is gestart met het interviewen van een kleine 200 huishoudens in de wijk Smitsveen te Soest. Doelstelling is: het achterhalen hoe de bewoners van de wijk over hun wijk denken en met name waar zij kansen voor hun wijk zien. Portaal gebruikt deze interviews om aanbevelingen te doen over de sociale cohesie in de wijk. De wijk Smitsveen bestaat uit 1958 woningen en voor tweederde uit gestapelde bouw. De wijk kampt met een imago probleem. De flats hebben een slechte uitstraling door de massaliteit, de monotonie, de saaie plint en de slechte entrees. Er doet zich een concentratie voor van kansarmen en de leefbaarheid staat onder druk. De betrokkenheid van veel bewoners bij de wijk en de flat is minimaal.

### Doelstelling

Portaal wil met het onderzoek inzicht krijgen in die zaken die van wezenlijk belang zijn voor het wonen en leven in deze wijk. Dit betreft zowel 'feitelijkheden' alsook de belevings- en gevoelsaspecten van bewoners met betrekking tot wonen. Tevens moet het inzicht verschaffen in de woonwensen van de bewoners. Ten slotte hecht Portaal veel belang aan de signaleringsfunctie van het onderzoek om problemen 'achter-de-voordeur' te achterhalen.

Een subdoelstelling van het onderzoek is het ontwikkelen van het sociale oog bij de projectmedewerkers van Portaal. Door het willen en kunnen herkennen van 'menselijke problematiek' bij huurders in wijken, wordt vanuit de huurder- verhuurderssituatie een vertrouwensband opgebouwd. Indien gewenst speelt Portaal een rol bij het toeleiden van huurders naar (hulpverlenings)instanties.

### Werkwijze

Voorafgaand aan de interviews is intern een nulmeting uitgevoerd. Tijdens deze meting zijn alle huishoudens geïnventariseerd op diverse aspecten (voor zover bekend bij Portaal). Vervolgens zijn de resultaten van de nulmeting doorgegeven aan de interviewers, die bewust contact hebben gezocht met deze bewoners. Tijdens deze interviews is getracht een beeld te vormen van de problematiek van de huurder met als doel om in een later stadium gericht aandacht aan deze bewoners te kunnen besteden. De interviews werden met instemming van de bewoner direct afgenomen. Na afloop van een interview werden de gemaakte aantekeningen en bijzonderheden door de interviewer vastgelegd in een centrale database. Deze database dient tevens voor het monitoren van individuele acties die voortkomen uit de interviews (bijvoorbeeld doorverwijzing van een bewoner naar een hulpverleningsinstantie). In totaal zijn er in vier maanden tijd 175 interviews afgenomen. Portaal heeft daadwerkelijk 185 bewoners benaderd voor een interview, dat is een respons van 95%.

### Organisatie

De projectgroep bestond uit een manager Leefomgeving, twee adviseurs en twee projectmedewerkers. Deze laatste vier personen hebben de interviews zelf uitgevoerd.

---

<sup>17</sup> Deze korte beschrijving is gebaseerd op: Portaal Eemland, *Onderzoek Sociale Cohesie Smitsveen; resultaten interviews*, Amersfoort, maart 2007.

## 2.7 Leiden, Bewonersonderzoek Noord-Hofland<sup>18</sup>

### Achtergrond

Woningbouwvereniging 'De Sleutels van Zijl en Vliet' constateert dat er al jaren problemen zijn in het complex aan de Jan Evertsenlaan e.o. te Voorschoten. De problemen variëren van zwerfvuil tot hangjongeren op de galerijen en (ernstig) vandalisme. De aanpak die de woningbouwvereniging voorstaat wordt gekenmerkt door een fysieke en een sociale component. Er is gekozen voor een bewonersonderzoek, te verrichten via huisbezoeken. De populatie van de complexen wordt gekenmerkt door een grote culturele diversiteit. De woningbouwvereniging heeft daarom de stichting Meander gevraagd om de huisbezoeken te verrichten. Stichting Meander heeft ervaring met projecten in buurten met een multiculturele wijkontwikkeling.

### Doelstelling

De huisbezoeken worden verricht om de (specifieke) problemen op het gebied van leefbaarheid in kaart te brengen. Tevens om inzicht te krijgen in de opvattingen over de afsluiting van de algemene ruimte en (eigen) oplossingsrichtingen. Uiteindelijk doel is het vergroten van de tevredenheid van de bewoners over de gang van zaken in beide complexen.

### Werkwijze

Een belangrijk deel van het onderzoek bestaat uit de huisbezoeken. Hiernaast zijn nog enkele groepsgesprekken gehouden. In totaal hebben 95 huishoudens van de 151 (63%) deelgenomen aan het bewonersonderzoek. De interviewers hadden tijdens het afleggen van de huisbezoeken een overzicht bij zich van de telefoonnummers van mensen die betrokken zijn bij de buurt, om als het nodig is door te verwijzen naar andere instanties.

### Organisatie

Stichting Meander voerde het bewonersonderzoek uit in opdracht van de woningbouwvereniging.

## 2.8 Amersfoort, Samen Buurten<sup>19</sup>

### Achtergrond

Met Samen Buurten wil de gemeente Amersfoort, tegelijkertijd met de fysieke verbetering van de wijk Kruiskamp/De Koppel, ook de problemen achter de voordeur aanpakken. De aanleiding voor het project ligt in de ervaring van het wijkbeheer. Werkers van verschillende organisaties en de eerste-lijnsgezondheidszorg delen de analyse dat de vaak meervoudige problematiek waarmee mensen achter hun voordeur kampen iedere vorm van participatie belemmert. Veel mensen nemen niet de verantwoordelijkheid voor zichzelf. Daarnaast merken hulpverleningsorganisaties en eerste-lijnsgezondheidsmedewerkers steeds meer dat resultaten alleen te bereiken zijn, wanneer met klanten gewerkt wordt in de context van hun dagelijkse leefsituatie.

---

<sup>18</sup> Deze korte beschrijving is gebaseerd op: Stichting Meander, *Rapportage bewonersonderzoek 'Aanpak leefbaarheid Noord-Hofland' Voorschoten*, Alphen aan de Rijn, januari 2007.

<sup>19</sup> Deze korte beschrijving is gebaseerd op: SEV, *Achter de voordeur; woonmaatschappelijk werk nieuwe stijl, verkenning projecten 'Achter de voordeur'*, Rotterdam, juni 2006 en de interviews.

### **Doelstelling**

De hoofddoelstelling is het oplossen van problemen van individuele huishoudens die zelfs bescheiden vormen van participatie verhinderen.

De subdoelen luiden als volgt:

- Vergroten van de (im)materiele zelfredzaamheid.
- Versterken van het gevoel van eigenwaarde.
- Verbeteren van vertrouwen in zichzelf, buurtgenoten, organisaties en de overheid.
- Versterken van de sociale cohesie in de buurt.
- Opzetten van door deelnemers gevraagde activiteiten tot participatie en verdere ontwikkeling van de buurt.

### **Werkwijze**

Een intaker maakt persoonlijk een afspraak met bewoners voor een activerend interview. Tijdens het gesprek bij de mensen thuis komen aan de hand van een gestructureerde gespreksopbouw vijf thema's aan bod: wonen en woonomgeving, sociale contacten en vrije tijd, gezondheid, relaties en opvoeding, werk en inkomen en andere problemen die de bewoner wil bespreken. Er worden afspraken gemaakt over de inzet van de intaker en de inzet van de bewoners. De intaker bewaakt de met de bewoners gemaakte afspraken. Bij meervoudige problematiek wordt de case, in overleg met de projectleider, doorgespeeld aan het Kernteam. Het Kernteam besluit over verdere inzet van hulpverlening of casemanagement. Waar nodig draagt de intaker het huishouden over aan de casemanager voor trajectbegeleiding. De casemanager organiseert de hulpverlening, begeleidt de overdracht, bewaakt de voortgang en rapporteert aan het Kernteam. Ongeveer 70% van de huishoudens wil deelnemen aan een activerend interview. Hiervan gaat 40-50% een hulpverlenings- of participatietraject aan.

### **Organisatie**

Samen Buurten is een samenwerkingsproject tussen Stichting Welzijn Amersfoort opbouwwerk en gezondheidswerk, Stichting Amant divisie Maatschappelijk Werk, gemeente Amersfoort (sector WS) Hoofdafdeling Sociale Zekerheid en Centrum Maliebaan. Het Kernteam wordt gevormd door een casemanager (maatschappelijk werker), bijstandsmaatschappelijk werker, medewerker verslavingszorg, leerlingbegeleider van de basisschool, de opbouwwerker en de projectmedewerkers. De projectmedewerkers van Samen Buurten zijn de intakers, de casemanager en de projectleider. Naast de tweewekelijkse Kernteamvergaderingen vindt er een keer in de zes weken overleg plaats met de medewerker wijkbeheer van woningcorporatie De Alliantie Eemvallei en de wijkagent.



### **3. DE METHODIEK VAN ‘ACHTER DE VOORDEUR’**

#### **3.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk geven we een uitgebreide beschrijving van de methodiek, zoals we die in de hiervoor genoemde projecten hebben geobserveerd. Daarbij zullen we aandacht besteden aan de meest markante overeenkomsten en verschillen. Achtereenvolgens gaan we in op de directe aanleiding voor het gebruik van de methodiek (3.2), keuzes in de opzet van de methodiek (3.3), de organisatie (3.4) en de fasering (3.5).

#### **3.2 Directe aanleiding voor het gebruik van de methodiek**

In de inleiding beschreven we reeds de bredere context van de opkomst van huisbezoeken. De directe aanleiding voor het gebruik van de methodiek ligt meestal in twee observaties van de kant van de corporatie, afzonderlijk of in combinatie. De eerste is dat er een afstand is tussen de corporatie en (een deel van) haar bewoners. De tweede is dat, tenzij deze afstand overbrugd wordt, een aantal bewoners niet in staat zal zijn hun problemen zelfstandig op te lossen.

Het uitgangspunt van vrijwel alle projecten, die we tijdens deze evaluatie onderzocht hebben, is de grote afstand die corporaties (en andere instanties) ervaren ten opzichte van hun klanten (c.q. burgers). Ze vragen zich af: ‘Wie wonen er en wat speelt zich af in het leven van deze mensen?’ Soms wordt deze vraag actueel door concrete gebeurtenissen. Dat kunnen ontwikkelingen aan de kant van de corporatie zijn, bijvoorbeeld het ontstaan van een grote fusie-organisatie, die het gevoel heeft haar traditionele wortels in een wijk met de fusie te hebben verloren. Soms is het onderdeel van een herstructureringsoperatie, waarop andere trajecten meeliffen, of een antwoord op ernstige overlast (bijv. rellen). Altijd echter speelt het onbehagelijke gevoel, dat de corporatie onvoldoende zicht heeft op wat zich in de wijk afspeelt. Deels komt dat door signalen die vanuit bewoners komen, maar meer nog door het gevoel dat veel signalen juist niet doorkomen. Huisbezoeken worden dan letterlijk, maar ook symbolisch gezien als een ontdekkingsreis in de wijk.

Een tweede observatie, die aanleiding is voor huisbezoeken, is dat het een deel van de bewoners aan zelfredzaamheid ontbreekt. Er blijkt een groep mensen te zijn, die niet bereikt wordt via eerder gehanteerde benaderingen en manieren van werken. Zij (h)erkennen hun eigen problemen niet en/of kunnen de weg niet vinden naar de (in de ogen van de corporatie) benodigde voorzieningen en instanties. Hier heeft de corporatie dan een rol in de ondersteuning van probleembewustwording aan de kant van bewoners en het toeleiden naar de verantwoordelijke instanties.

Veelal zijn de twee constatering met elkaar verbonden. De afstand tussen corporatie en bewoners zou wellicht geen probleem zijn, als gemeenschappen of afzonderlijke huishoudens hun zaakjes zelf op orde zouden hebben. Onbekendheid staat effectieve interventie in de weg. In enkele gevallen liepen de constatering deels parallel. Een corporatie wilde alle bewoners in een buurt leren kennen, los van de mate



van problematiek. Daarnaast was er binnen deze buurt een aantal probleemgevallen, die met bestaande methodieken onvoldoende konden worden bereikt.

### 3.3 Keuzes in de opzet van de methodiek

#### 3.3.1 Doelstellingen van de methodiek

Het huisbezoek is een middel, dat in de praktijk verschillend wordt ingezet. Dat heeft deels te maken met het feit, dat corporaties het instrument met verschillende (combinaties van) doelstellingen hanteren. In de praktijk kan zelden gesproken worden van één duidelijk motief en liggen er verscheidene, niet precies omschreven doelen aan ten grondslag. Wij kwamen tijdens het onderzoek de volgende tegen:

- *Informatievergaring:* door middel van een bewonersonderzoek kan worden geïnventariseerd welke problemen in een wijk spelen, zowel op individueel als op wijkniveau. Naast bekende probleemgevallen kunnen ook onbekende huishoudens in beeld worden gebracht en kan reeds beschikbare informatie verder worden verdiept. Tevens kan worden onderzocht hoe wordt gedacht over mogelijke oplossingen. Dit was een doelstelling van alle onderzochte corporaties, maar slechts bij een enkele corporatie de hoofddoelstelling.
- *Probleemoplossing op het niveau van huishoudens:* op basis van individuele gesprekken kan een vervolgtraject worden ingezet, waarin bewoners naar de juiste instanties worden toegeleid. Per geval kunnen de juiste partijen bij elkaar worden gebracht. Bij vrijwel alle corporaties was dit doel een integraal onderdeel van de aanpak.
- *Probleemoplossing op het niveau van de wijk:* problemen op wijkniveau kunnen op grond van de huisbezoeken effectiever worden aangepakt. Dat komt zowel door betere informatie als door een breder draagvlak. Met name waar concrete problemen (rellen, overlast door jongeren) de aanleiding waren om te starten met de aanpak, kreeg deze doelstelling meer nadruk.
- *Verhoging van participatie en betrokkenheid:* daar het gebrek aan eigen initiatief bij bewoners een veel genoemde aanleiding was om de wijk in te gaan, streefden enkele corporaties ook naar verhoging van de participatie en betrokkenheid van bewoners. In de praktijk werd deze doelstelling echter nauwelijks opgepakt. Als de methodiek potentieel heeft voor verhoging van de participatie, dan is dit tot op heden nog nauwelijks benut (zie ook paragraaf 4.7).
- *Herstel van contact tussen de corporatie en bewoners:* het streven is bewoners op een persoonlijke manier kennis te laten maken met de organisatie, waardoor zij naar verwachting sneller signalen uit de wijk doorspelen en hulp zoeken.
- *Verbetering van het imago van de corporatie:* door de huisbezoeken zouden corporaties een wellicht onpersoonlijk imago van zich af kunnen schudden.
- *Samenwerking tussen instanties:* massale huisbezoeken kunnen de katalysator zijn voor versterkte samenwerking tussen corporatie, gemeente, politie, welzijns- en zorginstellingen en andere partijen op lokaal niveau. Ze bieden een duidelijk aangrijpingspunt op operationeel niveau, met veelal aantoonbare meerwaarde voor de instanties op korte termijn.
- *Versterking van de eigen organisatie:* in enkele gevallen zijn de huisbezoeken gebruikt om grenzen binnen de eigen organisatie te overbruggen, de interne cultuur te verstevigen en de communicatie te verbeteren.

### 3.3.2 Selectie van de doelgroep

Is er eenmaal voor gekozen het instrument huisbezoeken op grote schaal in te zetten, dan is de vraag bij wie de corporatie daadwerkelijk wil aanbellen. Daarbij spelen twee keuzes: (1) hoeveel deurbellen worden ingedrukt en (2) hoe worden de huishoudens geselecteerd?

De aantallen huisbezoeken variëren van honderd tot driehonderd huishoudens per ronde. De verschillen lijken meer samen te hangen met de omvang van de gekozen buurt en met personele capaciteit dan met principiële keuzes. Het vervolgtraject eist veel van de back office bij andere instanties. Deze kampen in een aantal gevallen al met wachtlijsten, bijvoorbeeld jeugdhulpverlening. Het is dan simpelweg niet mogelijk om stadsbreed of zelfs wijkbreed te werken, al zou dat idealiter het geval zijn. De keuze voor het aantal huishoudens moet dan ook nauw worden afgestemd met wat er bij partners mogelijk is.

In alle onderzochte projecten is ervoor gekozen om aan te bellen bij alle woningen in een bepaalde wijk of buurt. De keuze voor deze massieve aanpak heeft twee redenen:

- De wens om witte vlekken in te vullen. Door ongericht te interviewen komen ook onbekende probleemgevallen aan het licht. Hoe dan ook krijgen de meewerkende instanties een gedetailleerde sociale plattegrond van een wijk in plaats van een aantal losse cases.
- De wens om stigmatisering te voorkomen. Door bij iedereen aan te bellen wordt voorkomen dat bewoners zich negatief 'bestempeld' voelen. Dat blijkt in de praktijk een belangrijke voorwaarde om bij mensen binnen te komen. Wie op voorhand bestempeld wordt als probleem zal minder bereid zijn mee te werken, zeker als bij de betrokkenen de angst bestaat dat het in de buurt gaat rondzingen. Het huisbezoek is effectiever als het beeld van selectieve benadering wordt vermeden.

### 3.3.3 Vrijwilligheid en dwang

In alle gevallen is ervoor gekozen, de huisbezoeken op basis van vrijwilligheid te laten plaatsvinden. Op zichzelf kan een corporatie natuurlijk nooit iemand dwingen de voordeur open te zetten, althans niet zonder hulp van andere instanties. Er is echter geen geval bekend, waarin gebrek aan medewerking is bestraft met sancties. Weliswaar zijn enkele van de bewoners in de bezochte wijken geconfronteerd met huisuitzetting en gerechtelijke stappen, maar het gaat dan om gevallen waarbij dit hoe dan ook het geval zou zijn geweest. Wanneer bewoners niet meewerkten aan een huisbezoek was de reactie altijd: dan niet.

Vermoedelijk houdt dit verband met de overheersende nadruk op vrijwillige zorg (zie 4.6). Zoals aangegeven in hoofdstuk één kan de nadruk liggen op handhaving danwel zorg. Bij handhaving overheerst uiteraard dwang: bewoners moeten meewerken. Bij zorg is er meer keuze in de benaderingswijze: ofwel bewoners kunnen worden gedwongen hulp te accepteren (bijvoorbeeld een verplicht leer- en werktraject) of de hulpverlening kan geschieden op basis van vrijwillige medewerking.

Bij de door ons onderzochte projecten is over het algemeen niet gekozen voor een combinatie tussen handhaving en zorg. De nadruk lag met name op zorg. Dat onderscheidt de huisbezoeken in dit experimentencluster wezenlijk van bijvoorbeeld de interventieteams in Rotterdam (Cornelissen & Tops, 2006). De zorgkant binnen de projecten is daarbij over het algemeen ingevuld op basis van vrijwilligheid. De insteek is over het algemeen dat bewoners niet gedwongen kunnen worden om mee te werken aan hulpverleningstrajecten en dat ze eerst hun probleem moeten kunnen erkennen.

De keuze voor (alleen de vrijwillige benadering van) zorg is ook opvallend in het licht van een maatschappelijk klimaat, waarin juist meer draagvlak voor handhaving (en de combinatie met zorg) lijkt te bestaan. Zo bleek uit het in de inleiding aangehaalde onderzoek naar handhaving bij gemeenten (1.2) dat weinig medewerkers nog een 'twee-pettenprobleem' ervaren als de plicht om te motiveren en controleren/sanctioneren in één persoon samenvallen. Alleen al voor de geloofwaardigheid richting de klant vinden zij het van belang te handhaven. Ook bij de klanten lijkt er draagvlak. Controleren is prima, zolang het maar fatsoenlijk gebeurt. Sanctioneren hoort erbij.

Daarmee is niet gezegd dat handhaving vereist is, maar het verdient op zijn minst aanbeveling om andere opties dan vrijwillige zorg expliciet te overwegen. De filosofie achter de methodiek mag niet op voorhand worden bepaald en beperkt door tradities uit het opbouwwerk (zoals nu sterk het geval lijkt, zie ook 4.6). Wanneer verschillende instanties bij de aanpak betrokken worden, dan biedt dat de mogelijkheid een breder palet aan benaderingswijzen in te zetten.

### **3.4 De projectorganisatie**

De projectorganisatie bestaat over het algemeen uit de volgende elementen:

- Een projectleider, die de verbindingsschakel vormt tussen uitvoering en bestuur. Een enkele keer gaat deze zelf mee op huisbezoek, maar over het algemeen niet. Het blijkt verstandig de projectleiding bij één verantwoordelijke neer te leggen en niet over verschillende instanties uit te smeren. De projectleider moet tot op zekere hoogte onafhankelijk kunnen opereren en niet te zeer als de vertegenwoordiger van één van de betrokken partners worden gezien.
- Medewerkers, die de huisbezoeken daadwerkelijk uitvoeren. Dit zijn veelal (oud-)welzijnsmedewerkers met de nodige ervaring. In paragraaf 4.3 gaan we in op de vereiste competenties op dit niveau.
- Een kernteam in de backoffice, waaraan vertegenwoordigers van de belangrijkste partners deelnemen. Het is van belang dat het team regelmatig overleg voert en dat deelnemers voldoende gemandateerd zijn om in ieder geval op het operationele vlak toezeggingen te kunnen doen. Dat hierin tussen partners verschillen optreden is onvermijdelijk, maar het is van belang dat er voldoende helderheid is over de status van gemaakte afspraken.
- Een brede back office bij de betrokken partners, die vorm geeft aan het vervolgtraject. In de praktijk blijkt de communicatie het beste te lopen als wordt geïnvesteerd in het informele netwerk, zodat de betrokkenen weten wie ze binnen welke organisatie moeten benaderen voor welke zaken en wat dan ongeveer verwacht mag worden. Deze informele kant is belangrijker dan het formele kader.
- Een projectadministratie, die de gegevens en resultaten van het project bijhoudt. In de door ons onderzochte projecten staat deze administratie meestal nog in de kinderschoenen. Daardoor zijn de mogelijkheden voor monitoring en evaluatie beperkt (zie hoofdstuk 5).

### 3.5 De methodiek in fasen

Als we de methodiek van huisbezoeken in fasen opdelen, komen we tot de volgende bevindingen:

#### Selectie bezoekadressen

- Op voorhand worden over het algemeen geen huishoudens voorgeselecteerd (3.3.2). Wel wordt het totale aantal huishoudens, waar bezoeken gaan worden afgenomen, ingeperkt.
- Wanneer alle adressen in bepaalde straten worden afgewerkt, is er uiteraard geen noodzaak voor een adressenbestand. Waar nodig is gebruik gemaakt van het adressenbestand van de corporatie zelf.

#### Vorbereiding van het huisbezoek

Voorafgaand aan de bezoeken wordt meestal informatie ingezameld over de te bezoeken huishoudens, voor zover beschikbaar.

- Minimaal is er een check gedaan bij de politie in verband met de veiligheid voor de huisbezoekers.
- In een aantal gevallen is bij verschillende partners informatie verzameld over bewoners van te bezoeken adressen. Dit ging in de eerste plaats op informele basis.
- Vrijwel altijd ontvangen bewoners eerst een brief met uitleg over de voorgenomen bezoeken. In een enkel geval werd vervolgens telefonisch een afspraak gemaakt of werd zonder afspraak aangebeld.

#### Het huisbezoek

- De huisbezoeken worden meestal uitgevoerd door specifiek daarvoor aangestelde medewerkers.
- Over het feitelijke verloop van de huisbezoeken kunnen we het volgende optekenen:
  - De ontvangstpercentages zijn opvallend hoog. Waar gemeten lopen ze uiteen van ruim 60-80% van de benaderde huishoudens. "Diegenen die in het begin het hardste riepen van 'die komen er bij mij niet in' die vroegen na een paar weken 'wanneer komen jullie bij mij?'"
  - De herinnering aan de gesprekken is buitengewoon positief. Vaak komt daarbij van alles over de tafel, uiteenlopend van buurtproblemen tot sterk individuele klachten. Hoe dan ook genereren de gesprekken veel informatie.
  - In enkele gevallen werd een vragenlijst afgelopen, bij andere was het gesprek volledig open. Er zijn geen aanwijzingen dat het tot grote verschillen in uitkomst leidt. In de praktijk bleken vragenlijsten hoogstens nuttig als geheugensteun.

Op basis van de ervaringen totnogtoe lijkt het verstandiger de gesprekken open in te gaan en het verloop niet teveel te willen structureren. Hoogstens kan van tevoren een checklist van aandachtspunten worden opgesteld. Tevens is het van belang de veelheid aan informatie goed en snel te verwerken.

#### De opvolging

Soms kan een huisbezoeker problemen zelf afhandelen, bijvoorbeeld door nog een paar gesprekken te voeren of een kleine subsidie te regelen. Gaat het om complexere problemen, dan verschuift het initiatief naar de back office. De gegevens uit de huisbezoeken worden besproken in het kernteam, die de contouren van de opvolging bepalen. Zij bakenen de hulpvraag af en bekijken welke voorzieningen voorhanden zijn en welke instanties bij de probleemoplossing betrokken moeten worden. Indien nodig wordt een nieuwe informatievraag vastgesteld.

Afhankelijk van de lokale situatie kunnen daar tientallen instanties bij betrokken zijn. Niettemin wordt bijna altijd één casemanager aangewezen, die de verantwoordelijkheid krijgt voor een huishouden. Dit is als het ware de probleemeigenaar naar alle instanties, die ervoor moet zorgen dat de juiste middelen bijeengebracht worden en dat andere instanties betrokken blijven. Hij of zij geldt ook als aanspreekpunt voor de huisbezoekers en andere contactpersonen in de wijk, waar het dat specifieke huishouden betreft. De casemanagers komen niet noodzakelijkerwijs altijd van één van de betrokken instanties, maar kunnen worden aangewezen op basis van individuele problematiek, expertise en capaciteit. Een dergelijke flexibiliteit vereist uiteraard op zijn minst een rudimentair registratiesysteem.

In de onderzochte projecten zijn op hoofdlijnen procesafspraken gemaakt. Als dit gebeurt, of het bezochte gezin heeft dat probleem, dan worden die en die ingeschakeld. Voor de overzichtelijkheid van de samenwerking, zeker wanneer er veel partners bij betrokken zijn, is het ook verstandig om een dergelijk werkplan op papier te zetten. Nergens zijn de processen echter tot in detail vastgelegd. Ze worden meer benut als redeneerschema dan als formele procedure, die gevolgd móet worden. Hierdoor ontstaat een combinatie van helderheid en flexibiliteit die vooralsnog blijkt te werken. Voor zover er van problemen sprake is, zijn die van dien aard dat ze niet door strakkere afspraken op te lossen zijn (bijvoorbeeld als een organisatie minder personele capaciteit blijkt te hebben dan nodig werd geacht). Zoals we in het volgende hoofdstuk zullen betogen is het vooral van belang wederzijds juiste verwachtingen te scheppen en de lijnen kort te houden, zodat eventuele problemen snel kunnen worden gesignaleerd en aangepakt.

### **Herbezoek**

Als huishoudens nogmaals worden bezocht is dat meestal om een van onderstaande redenen. De eerste is dat er tijdens de eerste ronde iets mis is gegaan, bijvoorbeeld dat een gemaakte afspraak door één van de betrokken partijen niet is nagekomen. Daarnaast zijn er de herhalingsbezoeken, die bedoeld zijn om nader vorm te geven aan het vervolgtraject. Op basis van de informatie uit het eerste project worden mogelijke oplossingen besproken of wordt simpelweg het contact vastgehouden, tot een oplossing zich aandient.

Vooralsnog is er geen uniform eindpunt voor de huisbezoeken te benoemen. Het hangt sterk samen met de aard van de individuele problematiek. In wezen gaat het hier om een ander type huisbezoek, dan in deze handreiking centraal staat. Hier begint het bezoek meer gelijkenis te vertonen met de op specifieke bewoners en specifieke problemen gerichte aanpak, zoals een aantal van de betrokken instanties al gewend is te volgen. Met dit verschil dat aan de achterkant verschillende partijen betrokken zijn. Een herbezoek kan ook plaatsvinden na een vooraf bepaald tijdstip, bijvoorbeeld een jaar, met als doel om een evaluatiegesprek te voeren. Voor meer informatie over het evaluatiegesprek zie 5.4.1.

## 4. REFLECTIE OP DE BEVINDINGEN

### 4.1 Inleiding

Op basis van de ervaringen binnen de zeven projecten kunnen we niet alleen algemene aanbevelingen voor de vormgeving van huisbezoeken destilleren, maar ook reflecteren op enkele essentiële elementen van de methodiek. Achtereenvolgens bespreken we de samenwerking met andere organisaties (4.2), competenties van frontlijnmedewerkers (4.3), procesverbetering (4.4), informatievoorziening (4.5), zorg en handhaving (4.6), sociale cohesie (4.7) en de reacties op bemoeizorg (4.8).

### 4.2 Samenwerking met andere organisaties

Er lijken enkele randvoorwaarden te zijn voor het succes van huisbezoeken, die uit vrijwel alle onderzochte projecten naar voren komen. Daarbij moet worden aangetekend dat de criteria voor succes vaak onduidelijk zijn, althans niet geëxpliciteerd, maar dat deelnemers wel duidelijke ideeën hebben over wat de mate van succes is. Vaak, is onze indruk, komen deze voort uit onderhuidse procescriteria: zijn partners betrouwbaar, begrijpen ze elkaar?

Uit onze analyse kan een aantal randvoorwaarden voor succesvolle samenwerking worden afgeleid.

#### Randvoorwaarden voor samenwerking

1. Gedeeld enthousiasme
2. Realistische verwachtingen
3. Duidelijk probleemeigenaarschap
4. Investering in informele contacten
5. Expliciete belangen
6. Boundary spanners

#### Gedeeld enthousiasme

Er moet een gedeeld enthousiasme zijn over de doelstellingen van het project, die gestoeld is op een gezamenlijke ervaring en/of visie. Bij de huisbezoeken bleken de eerste impulsen voor dit enthousiasme vooral op operationeel niveau te liggen, waar medewerkers van verschillende organisaties met een soortgelijke problematiek worden geconfronteerd. Er zijn echter aanwijzingen, dat het ook op management-niveau kan ontstaan. Het belangrijkste is dat het er is. Zoniet, dan is het beter vooralsnog niet met het project aan te vangen.

### **Realistische verwachtingen**

Verder moeten er bij alle betrokkenen de juiste verwachtingen zijn over de opvolging. Er zit vaak een gat tussen de termijn waarop bewoners actie verwachten en de termijn waarop instanties actie kunnen/willen ondernemen. Dat kan met name lastig zijn, als het om wettelijke vastgelegde termijnen voor uitkerings- of subsidieverstrekking gaat. Het is vooral van belang, dat iedereen weet waar hij/zij aan toe is en dat niemand het gevoel heeft teleurgesteld te worden. Het is dus van belang in de communicatie geen beloftes te doen, die niet waar gemaakt kunnen worden.

### **Duidelijk probleemeigenaarschap**

Eén persoon of instantie moet tot probleemeigenaar van een huishouden worden gemaakt. Dat leidt tot een betere coördinatie van de aanpak tussen verschillende betrokken instanties. Het loopt echter nog niet in alle gevallen soepel, want er is een grote kans dat bestaande rollen (of percepties daarvan) worden doorbroken. Zo kan het zijn dat de corporatie het voortouw neemt, terwijl de gemeente het gevoel heeft dat haar de regierol toekomt, of andersom. Uiteraard zou de vraag leidend moeten zijn, welke partij daartoe het best toegerust is qua expertise, ervaring en menskracht.

### **Investering in informele contacten**

In de beginfase moet altijd flink geïnvesteerd worden in het opbouwen van contacten en samenwerkingsrelaties met andere instanties. Samenwerking is alles behalve vanzelfsprekend, zeker in een lokale context waar organisaties een verleden met elkaar hebben. Ook spreken de instanties niet dezelfde taal en lopen er soms parallelle, vergelijkbare projecten.

### **Een duidelijke rol voor de corporatie**

Het is van belang in de samenwerking te expliciteren wat partijen elkaar concreet te bieden hebben. Corporaties hebben in deze samenwerking vaak meer ruimte voor snelle beslissingen en het regelen van financiering dan bijvoorbeeld de gemeenten of een welzijnsinstelling. Dit lijkt een gevolg te zijn van verzelfstandiging van corporaties en verminderde ambtelijke cultuur. De corporatie is daarom een gewilde partner in deze projecten. Het is echter beslist niet zo, dat zij altijd het initiatief op zich nemen. Hun mate van participatie verschilt van medefinanciering op afstand tot initiatiefnemer en volledig eindverantwoordelijk.

### **Boundary spanners**

De samenwerking blijkt sterk te worden bevorderd door de aanwezigheid van 'boundary spanners'. Dit zijn individuele projectleden die in staat zijn eenvoudig te schakelen tussen organisatieniveaus (bijvoorbeeld tussen bestuur en uitvoering) en over organisatiegrenzen heen kunnen kijken. Deze zijn in staat brandjes te blussen en op informele wijze verschillende partijen aan elkaar te verbinden. Daarom moeten ze de verschillende 'talen' kunnen spreken, bijvoorbeeld doordat ze in verschillende sectoren gewerkt hebben. "Je zit soms in individuele situaties met weet ik niet hoeveel instanties aan tafel, zeker bij de complexere problemen. En dat gaat dan weer heel moeizaam, kijk maar naar de jeugdzorg bijvoorbeeld. En daarom ook wordt er in de projecten waarvan ik weet, geprobeerd met een centraal punt te werken. Je moet iemand hebben die het totaaloverzicht heeft, één persoon die de regie heeft."

### 4.3 Competenties van frontlijnmedewerkers

De voor huisbezoeken vereiste competenties hangen uiteraard samen met de aard van het bezoek.

Corporatie De Woonplaats uit Enschede stuurde in de eerste ronde gesprekken (niet bij latere) medewerkers uit alle geledingen op pad, tot de boekhouders aan toe. Aangezien de bezoeken vooral het karakter hadden van kennismakingsgesprekken volstond een korte training vooraf. Een voordeel van deze aanpak is, dat op deze wijze in korte tijd veel bezoeken tegen lage kosten kunnen worden gebracht. Duidelijk is echter dat het alleen werkt bij huishoudens met een beperkte problematiek.

Verschuift de focus naar hulpverlening op individueel niveau, dan is natuurlijk een zwaarder type medewerker vereist. Het is emotioneel belastend werk. “Af en toe denk ik: hoe krijg ik ze weer vrolijk? Ze moeten bevrediging in kleine succesjes kunnen vinden.” De meeste corporaties huurden professionals in met een achtergrond in de hulpverlening en/of het opbouwwerk. Ze huurden ze direct in of besteedden het project uit aan een welzijnsorganisatie. Er werd aangegeven dat het handig zou zijn als er cursussen bestonden voor dit type werk. Uit gesprekken kwam naar voren, dat in ieder geval de volgende vaardigheden vereist waren:

#### **Sociale vaardigheden**

De betrokken medewerkers moeten voldoende sociaal vaardig zijn om een vertrouwensband op te bouwen met zeer verschillende, soms lastige bewoners;

#### **Ruggegraat**

Ze moeten ruggegraat hebben en bewoners durven aanspreken op ongewenst gedrag. De vertrouwensband vereist ook dat er heldere kaders gesteld worden.

#### **Ingangen**

Om de opvolging te organiseren is het essentieel, dat de medewerkers weten hoe ze zaken geregeld krijgen. Dat vereist niet alleen goede ingangen in lokale netwerken, maar ook kennis van mogelijke financieringsbronnen. Huisbezoekers moeten handige ritselaars zijn, die vanuit alle hoeken en gaten middelen naar huishoudens toe weten te sluizen.

#### **Herkenbaarheid**

In een buurt met overwegend allochtone inwoners kan het helpen om allochtone medewerkers in dienst te nemen.

Het mag duidelijk zijn dat deze combinatie van vaardigheden niet eenvoudig gevonden kan worden. Het gaat hier meer om groene baretten dan om frontsoldaten.

### 4.4 Procesverbetering

Op het vlak van procesmanagement lijken er potentieel grote winsten te behalen, die in enkele gevallen (met name in Amsterdam, zie voorbeelden hieronder) zijn gedocumenteerd.



### **Informatiepositie**

Om te beginnen leidt het aanwezig zijn in de frontlijn en de samenwerking in de back office tot een wezenlijk betere informatiepositie voor de betrokken organisaties. Simpelweg omdat ze meer zicht krijgen op wat zich binnen een huishouden afspeelt. Voor het lokale netwerk van instanties als geheel geldt, dat informatie efficiënter wordt verzameld. Deze informatiepositie kan leiden tot bijvoorbeeld een nieuw hulpaanbod of nieuwe vormen waarin hulp wordt aangeboden. Regioplan (2007) beschrijft een aantal voorbeelden binnen het SIP-project. Het SIP weet waaraan de bewoners behoefte hebben en kan de ketenorganisaties daarop wijzen. Zo heeft de woningcorporatie De Alliantie op aangeven van het SIP in een wooncomplex zes extra invalidenwoningen gebouwd. Daarnaast is De Alliantie een budgetcursus gestart voor Marokkaanse vrouwen in hun eigen taal. En opereren de formulierenbrigade en de schulphulpverleningsinstantie nu wekelijks vanuit het SIP-kantoor in de wijk.

### **Afstemming**

Verder kunnen de betrokken organisaties hun interventies beter op elkaar afstemmen. Als vanuit één organisatie bepaalde beloftes worden gedaan, die vervolgens door een andere organisatie worden gebruikt, zullen bewoners daar weinig begrip voor kunnen opbrengen (en terecht). Ook is het nuttig te weten, hoe de interventies van andere organisaties uitwerken. Als blijkt dat de corporatie ondanks veel inzet geen band met een probleemhuishouden weet op te bouwen, rijst de vraag of er niet eerst een steviger interventie vanuit bijvoorbeeld gemeente of politie nodig is om de gevraagde aandacht te krijgen. Omgekeerd kan het voorkomen, dat een harde aanpak niet werkt omdat er eigenlijk hulpverlening nodig is. De effectiviteit van interventies kan sterk samenhangen met de juiste volgorde en het juiste moment. Door gezamenlijk kennis hierover op te bouwen, kunnen de procedures worden aangepast om maximaal effect te sorteren.

### **Benutting van middelen**

In zijn algemeenheid geldt, dat samenwerking in de context van huisbezoeken kan leiden tot een maatschappelijk efficiëntere benutting van middelen. Een huisbezoeker, die bij Jantje Beton een subsidie voor een arm gezin weet te bedingen, zorgt ervoor dat het geld terechtkomt bij mensen die het daadwerkelijk nodig hebben. Een vervolgtraject dat voorkomt dat een jongere in de criminaliteit afglijdt, bespaart uiteindelijk inzet bij politie en andere instanties. Dit overstijgt het niveau van interne processen en kan nauwelijks worden gemeten, maar op maatschappelijk niveau is het natuurlijk wel degelijk een procesverbetering. Verder kan toepassing van de methodiek ook gunstige effecten hebben binnen de betrokken organisaties, bijvoorbeeld wanneer zij door het management bewust wordt ingezet om een cultuur van 'achter het bureau' te doorbreken. Wat dat betreft moeten we ons niet blindstaren op de directe effecten van de methodiek.

## **4.5 Informatie-uitwisseling**

In de praktijk blijkt de uitwisseling van informatie soms een heikel punt. Wanneer verschillende instanties bij elkaar komen om individuele gevallen te bespreken, dan is het essentieel dat het vertrouwen er is om persoonlijke informatie uit te wisselen. In de praktijk blijken er soms vanuit de gemeentelijke administratie of vanuit de maatschappelijke hulpverlening bezwaren met het oog op de privacy te rijzen. In dergelijke gevallen blijkt een informele oplossing in eerste instantie beter te werken dan een zoektocht naar een formele afspraak, waar zaken in het principiële worden gedrongen. "We hebben [...] sessies gehad waarin we dit hebben

voorbereid, en maatschappelijk werk was in het begin toch wel huiverig, vragen stellend waarvan de weerstand afdroop. [...] Ik zei: jullie hebben terechte vragen, maar jullie moeten gewoon meedoen.”

Uitgangspunt van de samenwerking moet zijn, dat partijen een gedeeld belang hebben in het welslagen van de huisbezoeken (zie 4.2). Dat is een goede basis om achter de schermen naar een oplossing voor het geschil inzake de informatie-uitwisseling te zoeken. Lukt dit niet, dan duidt dat vermoedelijk op een dieperliggend probleem.

## 4.6 Zorg en handhaving

In de inleiding (hoofdstuk 1) en de beschrijving van de methodiek (hoofdstuk 3) wordt al aangegeven dat bij de uitwerking van huisbezoeken een onderscheid kan worden gemaakt tussen een zorg- en een handhavingsperspectief. Vanuit een zorgperspectief gaat het in de eerste plaats om het zichtbaar maken van een latente hulpvraag. Theoretisch zijn daarbij verschillende benaderingswijzen mogelijk. Instellingen kunnen wachten tot bewoners zelf het probleem erkennen en om hulp vragen, maar ze kunnen ook zelf de hulpvraag definiëren en bewoners dwingen hulpverlening te aanvaarden. Vanuit een handhavingsperspectief gaat het er om een collectief probleem op te lossen en bewoners daarin hun aandeel te laten nemen.

Hoewel de perspectieven elkaar niet uitsluiten en in de praktijk door elkaar heen lopen, moeten we constateren dat in de uitwerking de focus op vrijwillige zorg overheerst. Een uitzondering is corporatie De Woonplaats te Enschede, waar de filosofie sterk beïnvloed is door Brits gedachtengoed. Zij verbindt het thema van zelfredzaamheid aan dat van eigen verantwoordelijkheid, waardoor de hulpvraag ten dele zelf wordt gedefinieerd. Er is een gewenst beeld van de bewoner in de (woon)gemeenschap, waar de bewoner tot op zekere hoogte aan zal dienen te voldoen. Zorg mag zo beschouwd niet achterwege blijven, zelfs als de bewoner zijn probleem niet erkent. De handhavingscomponent ontbreekt echter vrijwel volledig bij de projecten, die we onderzocht hebben.

Mogelijke verklaringen voor de algemene nadruk op vrijwillige zorg zijn de grote rol van opbouwwerkers, die veelal in de uitvoering het voortouw nemen. Vaak wordt de angst uitgesproken, dat pogingen tot dwang een nieuw opgebouwde relatie tussen instanties en bewoners zouden verstoren. Een combinatie van vrijwilligheid en dwang zou daarom volgens sommigen niet mogelijk zijn, omdat de vertrouwensrelatie die je nodig hebt als hulpverlener zich niet laat combineren met een harde hand. Dit blijkt ook uit de afwezigheid van sancties. Er is over het algemeen geen enkele vorm van dwang aanwezig, zoals bijvoorbeeld met medewerking van de gemeente zou kunnen op basis van uitkeringen.

Zoals eerder aangegeven is het raadzaam op zijn minst te overwegen meer verplichtende elementen in de aanpak op te nemen. De meerwaarde van de betrokkenheid van instanties als politie en gemeente wordt onvoldoende benut.

## 4.7 Sociale cohesie en participatie

Eén van de achterliggende doelen van huisbezoeken was de zelfredzaamheid van bewoners te stimuleren. Er werd in enkele gevallen verwacht, dat de combinatie van individuele hulpverlening en buurtgerichte projecten zou leiden tot actievere bewoners, die onderling sterker verbonden zouden zijn. Dit is in de onderzochte projecten niet zichtbaar van de grond gekomen. Ten dele houdt dat wellicht verband met het gebrek aan meetbaarheid (zie hoofdstuk vijf). Vanaf het operationele niveau komen echter weinig signalen, dat er een wezenlijke toename van vrijwilligerswerk en onderlinge contacten zou zijn. In dat opzicht lijken de huisbezoeken vooralsnog niet aan ieders verwachtingen te voldoen.

Hiervoor zijn verschillende verklaringen mogelijk. Een niet onbelangrijke is dat de huisbezoeken relatief recent hebben plaatsgevonden, terwijl de sociale structuur in een buurt slechts langzaam helen kan. Dan is het een kwestie van geduld. Een andere mogelijkheid is dat huisbezoeken (en de daaropvolgende trajecten) met name effectief zijn bij die groepen, waarvan het minst waarschijnlijk is dat ze zich voor hun buurt zullen inzetten. “Mensen die iets in de buurt willen doen, doen het al, maar iemand met schulden heeft iets anders aan zijn hoofd.” Als dit waar is, dan is een mogelijke gevolgtrekking, dat het instrument in de toekomst ook effectiever ingezet moet worden voor gezinnen zonder problemen. Gezinnen die op het punt van participatie meer ‘rendement’ opleveren. Een andere mogelijke conclusie is dat de methode huisbezoeken hiervoor simpelweg niet de juiste is. Het is echter verstandiger een pas op de plaats te maken, tot de algehele effecten van de methode preciezer in kaart zijn gebracht.

## 4.8 Reacties op bemoeizorg

Het door ons onderzochte type huisbezoeken kan onder de noemer van ‘bemoeizorg’ worden geplaatst, die ook op andere terreinen (bijvoorbeeld de jeugdhulpverlening) een actueel onderwerp van debat is. In de media is er inmiddels al enige kritiek geweest op de methodiek. Wij willen hier niet deze discussie opnieuw voeren en uitsluitend kijken naar de instrumentele kant van de zaak. In dat opzicht is het desondanks relevant de discussie te behandelen, voor zover zij van invloed is op de praktijk van de huisbezoeken. Wat ons vooral is opgevallen, is hoe weinig zij op de werkvloer een belemmering blijkt om de methodiek uit te voeren. Daarbij moeten we natuurlijk aantekenen, dat we juist die corporaties bekeken hebben, die het experiment hebben voortgezet. Het is denkbaar dat principiële bezwaren elders wel een doorslaggevende rol hebben gespeeld, maar deze zijn dan buiten ons blikveld gebleven.

De reacties van bewoners op de huisbezoeken zijn bij alle projecten overwegend positief. De respondenten geven aan dat een van de grote meevallers bij de uitvoering van de projecten het boven verwachting hoge percentage is waarbij ze binnen zijn gekomen (rekening houdend met vrijwillige component). Bewoners zijn voornamelijk blij met de komst en de uitgestoken hand en schromen niet om binnen tien minuten al hun problemen op tafel te leggen. “Mensen zitten te springen om hulp, er is wel eens gezegd tegen de huisbezoeker: ‘Je bent mijn engel uit de hemel’.” Ook vanuit het politiek-bestuurlijke circuit leek er nauwelijks sprake van weerstand; sterker nog, de initiatieven van gemeenten en corporaties waren soms vergelijkbaar. Voor zover er kritiek op de methode kwam, kwam die vooral uit de hoek van de maatschappelijke

hulpverlening. Door de medewerkers van corporaties en gemeenten werd hier laconiek mee omgegaan. Bezwaren werden vooral geïnterpreteerd als angst en/of bureaucratisme. Met andere woorden, onder de initiatiefnemers heerste consensus over het nut van de aanpak en was er weinig behoefte om een fundamenteel debat aan te gaan.



## 5. RESULTATEN EN METHODEN VAN EVALUATIE

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan wij dieper in op de resultaten van de projecten. In hoofdstuk drie (3.4) hebben wij toegelicht dat de projectadministratie van de achter-de-voordeur-projecten nog in de kinderschoenen staat. Hierdoor is van monitoring en evaluatie bijna geen sprake. Daarom beginnen wij dit hoofdstuk met het plaatsen van een aantal kanttekeningen bij de resultaten en evaluaties van de projecten (5.2). Vervolgens gaan we dieper in op wat bekende resultaten zijn van de projecten en hoe deze zijn gemeten en geëvalueerd (5.3). We sluiten het hoofdstuk af met een aantal aanbevelingen voor hoe er binnen dergelijke projecten op een goede manier geëvalueerd kan worden (5.4).

### 5.2 Kanttekeningen bij de resultaten en evaluaties

Voordat we een overzicht geven van de resultaten van de projecten, is het belangrijk om even stil te staan bij een aantal kanttekeningen die te plaatsen zijn bij deze resultaten. De experimenten zijn veelal nog pril en in die zin is de betekenis van de resultaten en van de evaluatie als geheel nog betrekkelijk. Pas bij herhaling zullen de cases vergelijkbaarder worden en kunnen we werkelijk iets zeggen over de resultaten. De vergelijkbaarheid is tevens beperkt door het feit dat het om verschillende wijken gaat (Amsterdam-West is geen Soest-Zuid) en doordat de projecten verschillende doelstellingen hebben.

Daarnaast maken de interviews duidelijk dat het meten van resultaten lastig is om verschillende redenen:

- Vaak is de doelstelling verhogen van zelfredzaamheid. Hoe meet je dat? In de praktijk wordt het meestal niet gemeten, en wordt bij de resultaatmeting uitgegaan van 'common sense': we kunnen allemaal wel beredeneren dat dit project successen boekt.
- De wijken waar projecten plaatsvinden zijn veelal herstructureringswijk en/of probleemwijken. De doorstroming is in deze wijken veel hoger dan elders. Dat maakt het meten van resultaten lastig.
- De kosten voor het meten van resultaten (zeker als de projectadministratie onvoldoende inzicht biedt) zijn hoog. Ook om deze reden wordt vaak uitgegaan van intuïtie en 'common sense'.
- De samenwerking tussen verschillende organisaties maakt een heldere doelstelling lastig. Vanuit de afzonderlijke kolommen kan het duidelijk zijn wat beoogd wordt, maar vaak is onduidelijk wat realistisch gezien verwacht kan worden in een samenwerkingsverband. Daarbij zijn de resultaten (zeker als het gaat om effecten) verspreid over de betrokken organisaties en daarbinnen 'verstoppt' in de totale resultaten van deze organisaties.

## 5.3 Resultaten van de zeven projecten

In deze paragraaf gaan wij dieper in op de resultaten van de zeven projecten, onder het eerder gemaakte voorbehoud. We beginnen met een uitgebreide beschrijving van de resultaten van het SIP-project in Amsterdam. Het SIP-project dient in dit hoofdstuk als voorbeeld om drie redenen:

1. De aanpak binnen het SIP-project is in hoge mate representatief voor de aanpak binnen andere projecten in dit onderzoek. Dit kan verklaard worden door het feit, dat veel van de projecten hun aanpak (voor een deel) gebaseerd hebben op die van SIP.
2. Het SIP-project is gestart in 2001. In de afgelopen zes jaar heeft het project (en de methodiek) zich ontwikkeld en geprofessionaliseerd. Er is dus relatief veel ervaring aanwezig binnen het project. De meeste andere projecten zijn slechts in de pilotfase.
3. Daarnaast zijn er inmiddels voor het SIP twee externe evaluaties gedaan, die een verschillende methodiek hanteren. Een korte samenvatting van deze evaluaties laat de voors en tegens van beide methodieken zien.

Voor dit hoofdstuk hebben we voornamelijk de kritiekpunten op het SIP-project uitgelicht, zodat we ervan kunnen leren. In die zin geeft de onderstaande samenvatting van de evaluaties een vertekend beeld van de resultaten van het project.

Na een uitgebreide toelichting op de resultaten van het SIP geven wij voor de andere projecten een kort overzicht van de resultaten en/of evaluatie(s) per project. Voordat wij hiertoe overgaan is het belangrijk om te vermelden, dat wij bij het samenstellen van dit overzicht afhankelijk zijn van de (reeds bestaande) resultaatmetingen en/of evaluaties die door de projectmedewerkers ter beschikking zijn gesteld. Wij hebben dus zelf geen resultaatmeting of evaluatie verricht en baseren ons op de aangeleverde bronnen. Dat betekent dat de korte overzichten niet voor alle projecten recht doen aan de behaalde resultaten binnen de projecten: soms zijn de resultaten niet gemeten en/of niet bekend en in een aantal gevallen zijn de genoemde resultaten niet meer helemaal 'up-to-date'.

### 5.3.1 Amsterdam SIP

#### Doelstelling

Voordat we ingaan op de resultaten van het project, is het van belang om even stil te staan bij de projectdoelen van SIP. Deze zeven subdoelen (zie 2.2) zijn concreet uitgewerkt door de projectorganisatie en zouden dienen om de prestaties van het SIP te kunnen beoordelen. In opdracht van het stadsdeel Slotervaart heeft het adviesbureau Regioplan Beleidsonderzoek in mei 2007 het SIP-project geëvalueerd (Kroon, Renooy en Scholten, 2007). Regioplan komt echter tot de conclusie dat er een aantal problemen is aangaande de doelstellingen van het SIP.

Ten eerste is de administratie van het project niet opgezet om te meten of de doelen worden behaald. De opzet van het administratiesysteem is puur gericht op het kunnen monitoren van de huishoudens. Het systeem is echter niet geschikt om managementinformatie te verkrijgen over het hele SIP-project. De bijgehouden informatie heeft namelijk geen directe relatie met de gestelde projectdoelen. Daar komt bij dat er geen bruikbare nulmeting is gedaan en de gegevens onvolledig zijn en niet altijd up-to-date.

Ten tweede zijn veel van de doelstellingen zo ambitieus opgesteld dat ze met inzet van alleen het SIP-instrumentarium niet te bereiken zijn, als ze überhaupt al te bereiken zijn. Omdat de betrokken partijen weten dat ze niet realistisch zijn, worden ze ook niet volledig gedragen.

Tenslotte is er ook geen duidelijk tijdspad uitgezet voor het behalen van de doelen.

De reden dat we bij deze conclusies van Regioplan stil willen staan, is dat het duidelijk maakt wat het belang is van het formuleren van een goede doelstelling. Zeker als het gaat om resultaatmeting en evaluatie. Hier komen we later in dit hoofdstuk nog op terug.

## Resultaten

Het SIP heeft in maart 2007 in Overtoomse Veld ongeveer 9600 mensen, ongeveer 1000 gezinnen bezocht. De meeste problemen werden gescoord op werk en inkomen, gevolgd door onderwijs, opvoeding en vrije tijd. Daarna komen de basisvoorwaarden en taalvaardigheid en integratie. Het SIP treft drie categorieën bewoners aan:

1. Bewoners met wie het goed gaat: dit is een belangrijke groep, want die kunnen een rol vervullen in de wijk (beheer, participatie, vrijwilligerswerk).
2. Redelijk zelfredzame bewoners: deze groep heeft tijdelijk hulp nodig om problemen op te lossen maar daarna kunnen ze weer zelf verder, en als het nodig is weten ze SIP te vinden.
3. Multi-probleemgezinnen: deze groep heeft betrekking op meer dan drie dimensies (van de acht dimensies die het SIP onderscheidt, zie 2.2), dit is gemiddeld 20-25% van de bezochte huishoudens.

In 2006 zijn onderzoekers van de Universiteit van Amsterdam gevraagd om de effecten van het gehele sociale programma van de Westelijke Tuinsteden te onderzoeken. Eén van de projecten die zij hebben opgenomen in hun eindrapportage is het SIP (Metaal, Delnoij en Duyvendak, 2006). Zij omschrijven de resultaten van het SIP in termen van 'bereik in de breedte en in de diepte'. Het bereik van het SIP noemen zij zeer breed, omdat een ruime meerderheid van de gezinnen is bezocht, dat van deze huishoudens gegevens verzameld zijn en dat ongeveer de helft van de bewoners met (kleine) vragen komt die door de bewonersadviseurs worden beantwoord. Interessanter vinden zij echter de vraag naar het bereik in de 'diepte'. Afgaande op de interviews met de bewonersadviseurs, zijn de effecten volgens de onderzoekers het grootst voor de huishoudens die in een multi-probleemsituatie verkeren. Voor de bereikte gezinnen van dit type treedt de adviseur voor een langere periode op als casemanager, als een tussenpersoon bij wie men met vragen terecht kan en die ook contact kan opnemen of herstellen met de instellingen. Zij concluderen op basis van de casusbeschrijvingen en de interviews dat het bereik in dit opzicht werkelijk vergaand is te noemen.

Wel plaatsen zij twee kanttekeningen bij deze resultaten:

1. Het project hangt uiteindelijk af van de goede wil en professionele kwaliteit van de bestaande instellingen (waar de bewoners door de bewonersadviseurs naartoe geleid worden).
2. Het succes is sterk afhankelijk van de persoonlijke inzet van de huidige bewonersadviseurs.

Een ander project met huisbezoeken heeft dus volgens de onderzoekers niet noodzakelijk hetzelfde resultaat.

Zoals gezegd verricht het adviesbureau Regioplan Beleidsonderzoek in mei 2007 een evaluatie van het SIP (Kroon, Renooy en Scholten, 2007). Een centraal onderdeel van die evaluatie behelst het berekenen van de



maatschappelijke kosten en baten van het SIP. De onderzoekers lopen hierbij tegen een aantal beperkingen op. Hieronder volgt een korte samenvatting van deze kosten-en-batenanalyse.

### **Kosten**

Een juiste berekening van de kosten van het project zou ook de extra (of minder) kosten moeten bevatten bij derden. Het lijkt immers redelijk te veronderstellen vinden de onderzoekers, dat de activiteiten van de huis-aan-huismethode leiden tot extra kosten (of juist: minder kosten) bij andere ketenorganisaties. De kosten bij derden zijn door de onderzoekers van Regioplan echter niet meegenomen, omdat het zeer moeilijk is vast te stellen in welke mate meer- of minder kosten het gevolg zijn van een interventie van huis-aan-huisbezoeken, en of deze kosten niet in een later stadium alsnog (en in sterkere mate) gemaakt zouden zijn. De onderzoekers geven aan dat dit bij een meerjarenonderzoek wel degelijk een interessant gegeven moet zijn, omdat anders de totale hulpverlening aan de doelgroep alleen maar duurder lijkt te worden door de huis-aan-huismethode, terwijl men 'voelt' dat elders in de keten toch kosten bespaard moeten zijn.

Uiteindelijk worden de kosten van het project berekend door uit te gaan van de projectbegroting in 2007 (956.000 euro) en deze te delen door het aantal te bezoeken gezinnen in 2007 (207 huishoudens), dan komen zij uit op 2.731 euro per jaar per huishouden.

### **Baten**

Ook bij de berekening van de baten doen zich problemen voor. De administratie van het project geeft volgens de onderzoekers van Regioplan onvoldoende inzicht in de behaalde resultaten als het gaat om het feitelijke effect (de toegevoegde waarde) van de bezoeken. Men registreert heel nauwgezet het aantal activiteiten dat naar aanleiding van een huisbezoek heeft plaatsgevonden, maar de onderzoekers benadrukken dat het nog niet veel zegt over het effect van het project.

Daarbij zouden de onderzoekers graag een verdeling maken in activiteiten met zichtbaar resultaat (hernieuwd hulpverleningstraject) en activiteiten zonder duidelijk toegevoegde waarde, om daarna de verhouding tussen deze twee categorieën te berekenen. Ook hierover zijn echter geen gegevens voorhanden.

Daarom gaan de onderzoekers over tot een inschatting van de resultaten. Maar een inschatting van de totale bespaarde maatschappelijke kosten (en gecreëerde maatschappelijke waarde) van het SIP is volgens de onderzoekers op dit moment feitelijk onmogelijk en niet zinvol. Het is niet zinvol omdat er zo veel aannames over de resultaten moeten worden gedaan, dat de geloofwaardigheid van de analyse ter discussie zal worden gesteld.

De onderzoekers gaan vervolgens over tot een inschatting van het sociaal 'break-evenpoint': de gemiddelde kosten per traject bepalen en daarmee aangeven hoeveel maatschappelijke kosten er minimaal moeten worden bespaard om het totale project te rechtvaardigen. De onderzoekers doen een dergelijke inschatting op het terrein van werk en inkomen voor de onderdelen 'schuldhulpverlening' en 'vinden van werk'. Hoewel deze schattingen positief uitvallen, blijft het volgens de onderzoekers moeilijk om hier harde uitspraken over te doen, omdat er onvoldoende harde gegevens beschikbaar zijn. Het is voor de onderzoekers wel duidelijk dat – als er wel een goede resultaatmeting zou hebben plaatsgevonden – er zeer waarschijnlijk wel een positieve

opbrengstenratio zou kunnen bestaan. Het is op dit moment echter niet verantwoord een verhouding tussen de kosten en maatschappelijke opbrengsten te benoemen.

Op basis van de belemmeringen die de onderzoekers zijn tegengekomen, doen zij een aantal aanbevelingen voor het SIP. Op dit moment bestaat de registratie van het project voornamelijk uit 'outputachtige' kengetallen: aantallen cliënten, aantal activiteiten en dergelijke. De onderzoekers raden aan om een registratie bij te houden van de feitelijke, duurzame resultaten op de acht deelgebieden. Wat is er concreet veranderd/verbeterd in het leven van de cliënt? Zij erkennen dat het niet in alle gevallen relevant of eenvoudig zal zijn om te meten en dat er gewaakt moet worden dat de kosten van dataverzameling niet te hoog oplopen. Daarom is de aanbeveling om het meten van de resultaten te integreren in de werkwijze van het SIP (in de intake- en evaluatiegesprekken met cliënten).

### **Lessen uit de evaluaties van het SIP-project**

Zoals gezegd is het bovenstaande verhaal over de resultaten van SIP in hoge mate representatief voor andere achter-de-voordeurprojecten. In de volgende paragraaf komen we nog terug op het goed formuleren van een doelstelling. Een les die we in ieder geval kunnen trekken uit de geschiedenis van het SIP, is dat je 'aan je water kunt voelen' dat er goede resultaten geboekt worden met het project. Het kwalitatieve onderzoek van de Universiteit van Amsterdam durft deze conclusie ook wel te trekken op basis van de interviews en de casebeschrijvingen. Moeilijker wordt het als de opdracht is om de effecten van het project in cijfers uit te drukken, zoals in het onderzoek van Regioplan. Logischerwijs zijn zij op basis van alle onzekerheden voorzichtiger in het formuleren van de resultaten van het project. In de volgende paragraaf besteden we daarom tevens aandacht aan de randvoorwaarden voor een goede resultaatmeting.

### **5.3.2 Arnhem, Vernieuwingsproject Malburgen**

Voor een weergave van en de resultaten van het Vernieuwingsproject Malburgen beschikken wij over een evaluatie van de pilotfase uit 2004 en het jaarverslag 2006. Hieronder zetten wij kort de hoofdpunten uit deze documenten uiteen.

De evaluatie uit 2004 concludeert dat het pilotproject geslaagd is. Het gestelde ambitieniveau van de te bereiken gezinssystemen is gehaald (54,7%). Een aantal zaken die opvielen tijdens de pilotfase:

- 61,3% heeft een minimum inkomen (maximale bijstand + 250 euro). Hierdoor is het aantal voorzieningenschecks hoger uitgevallen dan verwacht. Van de bewoners 43% autochtoon en 57% afkomstig uit twintig andere landen. Hierdoor was het aandeel van 'informatie verstrekken' en de 'concrete dienstverlening' (begeleiden naar reguliere voorzieningen zoals zorgloket en dergelijke) hoog.
- De aard van de enkelvoudige problematiek is zeer divers en varieert van de behoefte aan speciale vervoers- en woonvoorzieningen tot schuldenproblematiek.
- Bij 17 huishoudens van de 93 huishoudens is sprake van meervoudige problematiek.
- Bij 40 van de 93 huishoudens bleek sprake te zijn van niet-gebruik van voorzieningen. Dit is aanmerkelijk hoger dan verwacht. De voorzieningenscheck hebben gemiddeld per huishouden 881,72 euro opgeleverd. Naast 'onwetendheid' lijkt 'administratief onvermogen' een belangrijke oorzaak van het niet-gebruik van voorzieningen.

De meerwaarde van het project kwam met name in die gevallen naar voren, waar de relatie met de verhuurder onder druk stond. Door de weerstand ten aanzien van de veranderingen in een vroeg stadium uit te lichten, kon dit in bijna alle gevallen worden weggenomen. Het project had hierin een bemiddelende rol tussen de huurder en verhuurder. Verder waren de reacties van de bewoners erg positief over het aanbod van hulp. De begeleiding bood een extra instrument om de leefbaarheid in een 'leegstromende buurt' overeind te houden. Ook inhoudelijk was men erg tevreden over de gerichte aanpak van de diverse hulpvragen.

Ook was er een aantal punten van aandacht:

- De eerste screening 'wel of geen maatschappelijk werk' gebeurt door een medewerker van Volkshuisvesting. Onduidelijk is nog wat de effecten hiervan zijn.
- De periode tussen het huisbezoek van Volkshuisvesting en Passade mag niet te lang zijn.
- Het aantal te bezoeken huishoudens, trajecten en voorzieningenchecks moet naar boven worden bijgesteld. Er bleek meer mogelijk dan begroot.

Het jaarverslag over 2006 laat vergelijkbare resultaten zien:

- Bereikte huishoudens: 86% (50 van de 58).
- 54% van de huishoudens zijn afkomstig uit een ander land dan Nederland.
- Grootste deel van de inkomens ligt onder het minimuminkomen.
- Bij 12 van de 50 huishoudens is sprake meervoudige problematiek.
- 17 huishoudens van de 50 zijn doorverwezen voor een voorzieningencheck.

### **5.3.3 Enschede, huis- aan huisbezoeken in Velve Lindenhof**

De pilot in Velve Lindenhof is geëvalueerd door onderzoekers van Saxion Hogescholen (Tilborgh e.a., 2007). Om inzicht te verkrijgen in de effecten van de methode huis-aan-huisbezoeken kiezen de onderzoekers van Saxion voor de volgende onderzoeksmethodes:

- Twee focusgroepen (namelijk het voorbereidingsteam en de bezoekteams), met de leden van deze focusgroepen hebben ook interviews plaatsgevonden.
- Half open interviews met (een steekproef van) bewoners.

De voorbereidende fase heeft vrij lang geduurd. Dit werd vooral veroorzaakt, doordat in het begin de nadruk lag op handhaving en veiligheid, waarmee de hulpverlenende instellingen met name moeite hadden. Gaandeweg de ontwikkeling van het project is het accent verschoven naar hulpverlening. Hoewel het aanleiding was voor het starten van het project, is het handhavingsaspect het minst goed uit de verf gekomen. De focus heeft meer gelegen op de hulpverlening en het opbouwen van contact met de bewoners. De indruk van de onderzoekers van Saxion is dat dit nodig is om een vertrouwensband te creëren met de bewoners.

De bewoners waren goed voorbereid op de huisbezoeken (door een brief en via het informele circuit). De bewoners gaven ook aan tevreden te zijn over hoe de leden van de bezoekteams zichzelf en het project introduceerden. Ze voelden zich met respect behandeld en vonden het positiever ervaring dat ze bezoek en ondersteuning kregen van de teams.

Opvallend in het onderzoek is een verschil in beleving tussen de initiatiefnemers, de uitvoerenden en de bewoners wat betreft de doelrealisatie. De initiatiefnemers en de uitvoerenden zijn beduidend positiever

hierover dan de bewoners. De uitvoerenden gaven wel aan dat het veel tijd en energie heeft gekost om bij de instellingen erop aan te dringen dat de toegezegde 84 acties (naar aanleiding van de huisbezoeken) ook werden uitgevoerd. Dit kwam tot uiting in het rapportcijfer van de bewoners: gemiddeld een acht voor het huisbezoek en een zes voor de resultaten.

De slotconclusie van de onderzoekers is dat de methode huisbezoek als sociaal interventiemiddel goed is. Een belangrijke aanbeveling is om het project te continueren voor tenminste drie jaar om de resultaten van het project daadwerkelijk te implementeren, duurzaam te maken en gewenste doelen te behalen.

#### **5.3.4 Dordrecht, 'Wielwijk Achter de Voordeur'**

De pilot 'Wielwijk Achter de Voordeur' was tijdens de totstandkoming van dit rapport nog niet afgerond. Daarom kunnen wij de resultaten van deze pilot niet weergeven.

#### **5.3.5 Soest, Onderzoek Sociale Cohesie Smitsveen**

De uitkomsten van de interviews zijn in een rapportage (Portaal Eemland, 2007) onderverdeeld naar aspecten van invloed op de wijkvitaliteit. Hieronder een overzicht van een aantal aandachtspunten (waarnaast er natuurlijk ook positieve punten waren):

- De netheid van de omgeving is onvoldoende.
- Er is behoefte aan duidelijke regels met betrekking tot 'samen leven'.
- Er zijn gevoelens van overlast en onveiligheid.
- Aanwezigheid van taal-, psycho-sociale- en verslavingsproblematiek (inclusief politiecontact en vereenzaming).
- Ruim eenderde deel van de bewoners is werkloos en/of arbeidsongeschikt.
- Veel bewoners hebben moeite om rond te komen.

De rapportage biedt geen inzicht in de uitkomsten van de opvolgacties die hebben plaatsgevonden naar aanleiding van de interviews. Op basis van dit onderzoek wil Portaal Eemland de komende twee jaar alle 900 huishoudens gaan bezoeken om de woonwensen en problemen in beeld te brengen en helpen waar nodig.

#### **5.3.6 Leiden, Bewonersonderzoek Noord-Hofland**

De resultaten van het onderzoek zijn in een rapportage (Stichting Meander, 2007) verdeeld over verschillende thema's. Per thema is een uitgebreid kwantitatief overzicht gegeven over de bewoners en de meningen van bewoners. De rapportage biedt geen inzicht in de uitkomsten van de opvolgacties die hebben plaatsgevonden naar aanleiding van de interviews.

Tijdens de huisbezoeken en de groepsgesprekken zijn er veel signalen, suggesties en ideeën door de bewoners ingebracht. Naast het kwantitatieve gedeelte wordt er in de rapportage daarom ook een aantal aanbevelingen gedaan voor de verbetering van de leefbaarheid van de wijk. Omdat de uitkomsten van het bewonersonderzoek voornamelijk gedetailleerde (wijk-specifieke) uitkomsten bevatten, geven wij hiervan geen samenvatting.

### **5.3.7 Amersfoort, Samen Buurten**

De SEV bericht in haar verkenning van zeven projecten (SEV, 2006) dat de eerste resultaten van het project positief zijn. Er zijn meer huishoudens bezocht en meer activerende interviews gehouden dan in de subsidiebeschikking staat aangegeven. De intakepersoneel hebben volgens deze rapportage in juni 2006 bij 430 huishoudens een aankondigingsbrief in de bus gedaan, en geprobeerd een afspraak te maken voor een activerend interview. Het resultaat daarvan is dat er 259 activerende interviews zijn gehouden. Daaruit kwamen verschillende problematieken naar voren zoals schulden, gezondheidsklachten, weinig sociale contacten, inkomen, opvoeding of verslaving. Vanuit de interviews zijn 28 hulpverleningstrajecten opgezet. Verder zijn 88 huishoudens het participatietraject ingegaan, waarvan 30 bewoners hebben meegewerkt in een werkgroep ter verbetering van de leefomgeving.

Wegens succes is het project inmiddels uitgevoerd in vier buurten in Kruiskamp, de hoogbouw in Koppel, Schuilenburg en wordt het momenteel uitgevoerd in de schil van de wijk Randenbroek.

## **5.4 Hoe resultaten meten in deze projecten?**

De belangrijkste opbrengst van de achter-de-voordeurprojecten lijkt volgens de respondenten de preventieve werking te zijn. Uiteindelijk kost het de samenleving minder, omdat deze projecten 'erger voorkomen'. Maar dit is tot nog toe vooral gebaseerd op een gevoelsmatige inschatting. Ook Regioplan komt in de evaluatie van het SIP-project niet verder dan deze inschatting, ondanks een poging om de opbrengst in harde cijfers uit te drukken.

De oorzaak hiervoor is vooral gelegen in het ontbreken van een aantal randvoorwaarden, die een dergelijke evaluatie mogelijk moeten maken. De kanttekeningen die we hebben geplaatst in 5.1 verklaren voor een groot deel waarom deze randvoorwaarden zelfs bij het SIP-project niet aanwezig zijn. De omstandigheden zijn geenszins gunstig, dus de constatering dat zij bij de meeste projecten niet aanwezig zijn is zeker geen veroordeling.

Dat betekent niet dat er in de toekomst geen aandacht zou moeten zijn voor dit aspect van de methodiek. Meer inzicht in haar effecten is niet alleen interessant vanuit theoretisch oogpunt, maar kan ook van essentieel belang zijn voor de projecten zelf. Zeker als het gaat om discussies over mogelijke voortzetting daarvan. Om die reden gaan we in het vervolg van deze paragraaf nader in op de randvoorwaarden, die binnen de projecten aanwezig moeten zijn voor een resultaatmeting en een evaluatie. We sluiten de paragraaf af met een overzicht van verschillende methoden die gehanteerd kunnen worden om de projecten te evalueren en/of de resultaten te meten.

### 5.4.1 Randvoorwaarden voor resultaatmeting

#### Formulering van een goede doelstelling

De doelstelling is de fundering voor de evaluatie/resultaatmeting. De formulering van de doelstelling bepaalt namelijk waarop het project afgerekend gaat worden. Daarbij is het met name van belang een helder onderscheid te maken tussen output en outcome, wat in de praktijk overigens zelden gebeurt.

Deze projecten hebben als directe output de signalering van problemen (die voorheen onzichtbaar waren) en de toeleiding van personen/huishoudens naar de juiste instanties. Dat betekent, dat als het project er in slaagt om verborgen hulpvragen boven tafel te krijgen en ze weg te zetten bij de verantwoordelijke instanties, dat ze direct resultaat scoort.

Daarnaast kennen de projecten echter een minder direct zichtbare outcome, deze is minstens even belangrijk en vaak zelfs belangrijker (zie ook 3.3.1). Een voorbeeld van een dergelijke outcome is de verbetering van de zelfredzaamheid van mensen en/of de leefomgeving. Probleem is dat dergelijke effecten van de aanpak zich veelal niet laten herleiden tot eenduidige indicatoren en/of pas op termijn zichtbaar worden.

In de praktijk is het in zijn algemeenheid niet eenvoudig om te meten of de doelstellingen van deze gezamenlijk uitgevoerde projecten worden behaald, omdat de verantwoordelijkheid hiervoor blijft liggen bij de verantwoordelijke instanties. Natuurlijk is dat geen reden om deze effecten niet mee te nemen in de evaluatie, maar ze moeten wel in het juiste perspectief worden geplaatst. Goede resultaten binnen dit type projecten zijn afhankelijk van de inzet, capaciteit, prestaties van de betrokken organisaties. Deze afhankelijkheid zorgt er niet alleen voor, dat een effectmeting praktisch moeilijk uitvoerbaar is, omdat de benodigde informatie veelal verspreid is over deze instanties. Het betekent ook, dat de effectmeting van het project vertroebeld wordt door de inmenging van andere organisaties en instanties (die onder andere omstandigheden wellicht ook had plaatsgevonden).

#### Een goed administratiesysteem

Zoals gezegd in 3.4 staat de administratie van de projecten nog in de kinderschoenen, waardoor monitoring en evaluatie haast niet mogelijk is. Dit wordt mede veroorzaakt door het experimentele karakter en de noodzaak om in eerste instantie vooral in de informele contacten te investeren. Het wordt ook bemoeilijkt door het feit, dat de betrokken organisaties allemaal met andere informatiesystemen werken. Op dit vlak is er nog geen voorbeeld, dat eruit springt. Duidelijk is dat het bij een eventuele voortzetting van de projecten echter wel aandacht verdient (zie ook hoofdstuk 7).

#### Nulmeting en evaluatiegesprekken

Een laatste randvoorwaarde is de opname van een nulmeting en evaluatiegesprekken in de methodiek. Bij het eerste bezoek is het van belang om zoveel mogelijk (relevante) gegevens te verzamelen over het bezochte huishouden. Deze informatie dient als nulmeting voor een evaluatiegesprek, dat bijvoorbeeld een jaar na het eerste huisbezoek kan plaatsvinden. Dit evaluatiegesprek staat in het teken van de vraag: 'wat is er veranderd in uw leven na het eerste huisbezoek'?

Bij de uitkomsten van deze gesprekken moet altijd rekening worden gehouden met een zekere vertekening. Het is immers moeilijk aan te tonen welke resultaten specifiek zijn geboekt door het project. Het is mogelijk dat acties ook zonder het project door andere organisaties opgepakt zouden zijn.

## 5.4.2 Drie manieren voor het evalueren van je project

In deze paragraaf gaan we kort in op drie manieren, waarop volgens ons de achter-de-voordeurprojecten geëvalueerd kunnen worden. Een combinatie van de methodes levert vermoedelijk de meest betrouwbare resultaten op.

### Resultaten meten op basis van het registratiesysteem

Een goed registratiesysteem biedt de mogelijkheid om resultaten 'uit te draaien' die voldoende informatie bieden over het wel of niet behalen van de primaire doelstelling van de projecten (zie a.) en voor een deel het behalen van de indirecte doelstelling (zie b.). Deze resultaten kunnen een overzicht bevatten van:

- a. Aantallen bezoeken en indicaties  
Hoeveel bezoeken hebben er plaatsgevonden? En bij hoeveel huishoudens heeft daadwerkelijk een gesprek plaatsgevonden? Op welke onderwerpen zijn acties ondernomen en naar welke instellingen zijn de acties doorverwezen?
- b. Effect (informatie uit evaluatiegesprekken)  
De informatie uit de evaluatiegesprekken kan zowel kwantitatief (door te scoren op een aantal thema's) als kwalitatief (in de vorm van een kort verslag) verwerkt worden in het registratiesysteem. Zodoende kan het registratiesysteem een eerste overzicht bieden van de effecten van het project.

### Kosten-baten berekening

Zoals in de evaluatie van het SIP-project van Regioplan, kan de berekening van de (maatschappelijke) kosten en baten van het project inzicht bieden in met name de meerwaarde van het project. De (vermoedelijk) preventieve werking van deze projecten kan door dergelijke berekeningen aangetoond worden. Er zijn talloze manieren om een kosten-baten berekening uit te voeren. Wij zullen hier niet verder op in gaan. Voor meer informatie over het meten van maatschappelijk rendement zie ook de volgende publicaties van de SEV:

- SEV, Weten van Renderen; nieuwe wegen om het maatschappelijk rendement van woningcorporaties zichtbaar te maken, november 2005.
- SEV, SEV-effectenkaart; een hulpmiddel bij maatschappelijke investeringen, juni 2007.

### Kwalitatieve gegevens

De projecten kunnen ook geëvalueerd worden op basis van kwalitatieve gegevens. Deze worden met name verkregen door bestudering van documenten en verslagen, gesprekken met betrokkenen en participatieve observatie. Op deze wijze kan niet alleen de (eventuele) meerwaarde van de projecten worden aangetoond, maar kunnen ook succes- en faalfactoren worden benoemd.

#### *Documenten en verslagen*

Onze ervaring is dat verslagen (de 'verhalen') zelfs voor nauw betrokken personen en instanties nieuwe inzichten bieden in wat er nou eigenlijk gebeurt in zo'n huisbezoek. Hoe verloopt het? Wat stelt het voor eisen aan de huisbezoeker? Wat treffen zij aan? Hoe reageren de bewoners? Een kleine verzameling van deze verslagen maakt de meerwaarde van het project op een geheel andere manier zichtbaar dan cijfermatige berekeningen. Het is manier die het project ook voor buitenstaanders levend maakt.

*Interviews met betrokkenen*

Vanzelfsprekend bieden gesprekken met betrokkenen een goed inzicht in de meerwaarde en succes- en faalfactoren van het project. Het biedt de gelegenheid door te vragen op zaken, die niet in de verslagen zijn opgenomen.

*Participatieve observatie*

Naast bestudering van bestaande documenten en verslagen kunnen de onderzoekers er ook voor kiezen om zelf met de huisbezoeken mee te lopen. Dat is tijdrovend, maar biedt ook een inzicht in de praktijk, die verslagen en gesprekken onmogelijk kunnen bieden.





## 6. DE BETEKENIS VAN HUISBEZOEKEN BIJ WONINGCORPORATIES

### 6.1. De populariteit van huisbezoeken

In deze paragraaf willen we kort reflecteren op het fenomeen huisbezoeken. Waarom staat de corporatie opeens op de deurmat? Zoals in de inleiding staat, lijkt de methodiek goed aan te sluiten op het maatschappelijke en politieke klimaat. Veel van onze respondenten vonden de meerwaarde van huisbezoeken dan ook zo evident, dat deze nauwelijks uitleg meer behoefde. Natúurlijk moet je je als corporatie actief met mensen gaan bemoeien, die er niet zelf uit kunnen of willen komen. Natúurlijk moet je die problematiek als verantwoordelijke instanties gezamenlijk oppakken.

Deze overtuiging maakt het des te wonderlijker, dat er niet veel eerder met huisbezoeken is begonnen. Gezinnen met meervoudige problematiek waren er tien, twintig, veertig jaar geleden ook al. Corporaties kwamen daar als verhuurders altijd al mee in aanraking. Het is dus niet (alleen) de problematiek, die corporaties in de richting van deze aanpak leidt. Ook de methodiek, het is al eerder gezegd, is geen nieuwe vondst. Zij bestaat historisch gezien al vrij lang – gesymboliseerd door de strenge woningopzichteressen- en het idee van samenwerking tussen sectoren als wonen, welzijn, zorg, onderwijs en veiligheid zweeft al decennia rond. Dat tekent het wonderlijke van huisbezoeken: ze komen tegelijkertijd over als nieuwe aanpak, als logische stap en als historische continuïteit. Waarom kan deze methodiek zich nu opeens in zoveel aandacht verheugen?

Verskillende ontwikkelingen komen in haar populariteit samen, sommige specifiek voor de corporatiewereld, andere van meer algemene aard. Zoals reeds in de inleiding beschreven staat, is er een maatschappelijk klimaat ontstaan, waarin bepaalde problemen eenvoudiger kunnen worden benoemd en waarin bepaalde typen interventies breder worden geaccepteerd. Alle discussies over ‘bemoeizorg’ ten spijt, zelfs de compromissen reiken verder dan wat tien, vijftien jaar geleden mogelijk was. Het is nu met name gemakkelijker dan voorheen om de aandacht op specifieke huishoudens te richten. Dat is overigens niet specifiek Nederlands: het is een beweging, die in het buitenland weerspiegeld wordt. Het voert te ver om hier op de achterliggende factoren in te gaan, maar duidelijk is dat corporaties, gemeenten en hun partners zich gelegitimeerd voelden om sterker te interveniëren in huishoudens dan tot voor kort gebruikelijk was. Bepaalde gemeenten, die door specifieke omstandigheden een vruchtbare voedingsbodem kenden voor experimenten (zoals Rotterdam en Arnhem) hebben daarbij een voortrekkersrol vervuld. Dat is hoe de corporatiesector zich in zijn algemeenheid ontwikkelt, en waar zij goed in is, namelijk een strategie van experimenteren, evalueren en kennis verspreiden (Brandsen en Helderma, 2004).

Daarnaast moet de opkomst van de methodiek worden gelezen in het licht van de groeiende samenwerking tussen corporaties en hun lokale partners. Zij hebben elkaar opnieuw ontdekt en instrumenten ontwikkeld voor specifieke doelgroepen en gebieden. Dit is terug te zien in onder andere brede scholen, in woonzorgcombinaties, in multi-functionele accommodaties en ook in huisbezoeken met hun achterliggende vervolgtrajecten. De opkomende samenwerking kan tenminste deels worden verklaard uit de veranderde

oriëntatie van de betrokken partijen. Corporaties hebben na de bruteringsproces een zelfstandigheid verworven, die ze de ruimte geeft om hun taken breder in te vullen. Velen hebben zich ontwikkeld van 'stenenstapelaars' naar brede dienstverleners (Brandsen, 2007). In het publieke debat zijn ze hier de afgelopen jaren ook nadrukkelijk toe aangemoedigd (WRR, 2004; WRR, 2005), waar in de jaren negentig het accent nog meer lag op overschrijdingen van de kerntaak. Inmiddels is veel minder duidelijk wat die kerntaak nu precies is.

Tegelijkertijd zijn enkele van de partners ook toegankelijker geworden. Welzijnsinstellingen zijn door bezuinigingen meer dan ooit geneigd met woningcorporaties de handen ineen te slaan. Bij gemeenten waren eerdere benaderingen (bijvoorbeeld interactief beleid, wijkgericht werken) geen onverdeeld succes en was er behoefte aan een nieuwe aanpak. Zoals eerder gezegd, het is nog te vroeg om harde uitspraken te doen over de uiteindelijke vorm van de samenwerking. Duidelijk is echter dat de huisbezoeken deels vanuit de back office worden gedreven en één uitingsvorm zijn van een bredere beweging richting intensivering van terreinoverschrijdende samenwerking (Brandsen en Helderman, 2007).

Tot slot heeft de methodiek zelf ook een stimulerende invloed. Het is op het operationele niveau, dat verschillende professies elkaar vinden. Papiergrenzen betekenen veel minder, op het moment dat het over concrete gezinnen gaat. Dat blijkt aan de onderkant van de betrokken organisaties behoorlijk veel energie te genereren. Of deze zich naar boven toe stuwt is in dit stadium nog niet bekend, maar het is denkbaar dat de methode een katalysator kan zijn voor innovaties op bestuurlijk niveau. De methodiek van huisbezoeken maakt het belang van sectoroverschrijdende samenwerking zichtbaarder.

## **6.2. Huisbezoeken als tegendraadse methode**

In bepaalde opzichten kunnen de huisbezoeken van nu worden vergeleken met die van de woningopzichteressen in de kindertijd van de corporaties. Laatstgenoemden werden aangesteld in snel groeiende steden, waar het in ogen van de toenmalige woningbouwverenigingen nodig was om arbeiders op die manier aan normen van de sociale gemeenschap te binden. Typisch voor stedelijke gebieden was juist, dat de gemeenschap hier in belangrijke mate nog moest worden gevormd. Het was verandering in de taal van behoud. Ook nu worden huisbezoeken veelal in een context van 'herstel' geplaatst: herstel van zelfredzaamheid, herstel van sociale banden. Wat dat betreft is het een idealistisch geïnspireerd instrument met een nostalgisch tintje.

Daarmee lijkt de methodiek in bepaalde opzichten ook haaks te staan op andere ontwikkelingen in de corporatiewereld. Zo lijken actieve burgers de grote afwezige in ons onderzoek naar de methodiek. Zij zijn nadrukkelijk object en worden, althans in de in dit rapport besproken projecten, nauwelijks betrokken bij de uitwerking van de methodiek. Tegelijkertijd wordt in andere fora (en soms door dezelfde personen) gepleit voor betrokkenheid van stakeholders en meer dialoog. De benaderingen worden verbonden door het credo dat een corporatie naar zijn omgeving moet luisteren, maar de achterliggende mensbeelden verschillen in de praktijk hemelsbreed.

Dat ze desondanks zo sterk in opkomst zijn lijkt dan misschien merkwaardig. Hoe kunnen dermate verschillende benaderingen in een coherente visie op de corporatie en haar strategie samenkomen? Toch

gaan ze vooralsnog goed samen in de praktijk: dezelfde corporatie die op het ene vlak volledig voorbijgaat aan actief burgerschap doet op het andere hardnekkige pogingen dat te stimuleren. Dat is niet zo tegenstrijdig als het lijkt. Het heeft om te beginnen te maken met de sterke nadruk op vrijwillige zorg, die de scherpste randjes (en wellicht een deel van het potentieel) van de methodiek afhaalt. Verder gaat het in de praktijk vaak over verschillende mensen: de bewoners, die het meest profijt hebben van de huisbezoeken, zijn over het algemeen niet dezelfde die aan stakeholder-dialogen deelnemen. Tenslotte geldt simpelweg dat de huisbezoeken nog van te weinig belang zijn om werkelijk tot spanningen te leiden op strategisch niveau. Totnogtoe zijn zij in de eerste plaats een veelbelovend instrument in de strijd tegen sociale problematiek. In het grotere geheel van het corporatiebeleid betekenen ze echter nog niet zo heel veel. Ze betreffen slechts een klein deel van de bewoners en vormen bovendien geen omslag in de algehele strategie. Ook zonder deze methodiek worden pogingen gedaan, wijken en buurten beter te leren kennen; worden er allianties gesloten met andere lokale partijen; wordt er naar gestreefd het contact met de bewoners te herstellen. Dat de huisbezoeken in hun huidige vorm afwijken van de relationele of keuzegerichte instrumenten, die elders worden ontwikkeld, is vooralsnog niet problematisch. Het roept uiteraard wel vragen op over de voortzetting en toekomstige positie van de methodiek.

### 6.3. Scenario's voor de toekomst van huisbezoeken

Eerder werd opgemerkt, dat de projecten rond huisbezoeken nog zelden deel uitmaken van de reguliere activiteiten van de betrokken organisaties. Ook aan de corporaties zijn ze losjes gekoppeld. Ten dele verklaart het informele karakter het succes van de experimenten, die totnogtoe hebben plaatsgevonden. De vraag is of en in welke vorm ze in de toekomst voortgezet zullen worden. Daarvoor zijn verschillende richtingen denkbaar, die elkaar overigens niet uitsluiten:

*Verplaatsing:* de methode wordt afgebouwd op de oorspronkelijke locatie en voortgezet in een andere buurt of wijk. De methodiek kruipt als het ware door de stad. Dit heeft als groot voordeel, dat gespecialiseerd personeel in dienst kan blijven. Het werk blijft projectmatig en incidenteel van karakter.

*Verdieping:* de methode wordt geïntensiveerd. Na een eerste ronde van algemene gesprekken wordt de aandacht gericht op specifieke probleemgevallen, eventueel met een (gedeeltelijk) andere samenstelling van het team. Dit heeft als voordeel dat wat begonnen is afgemaakt kan worden en dat ook andere benaderingswijzen, bijvoorbeeld met een sterker verplichtend karakter, in de methodiek geïntegreerd kunnen worden.

*Verbreiding en/of integratie:* de methode wordt geformaliseerd en ingebed in bestaande werkwijzen en structuren. Dit kan enerzijds gebeuren door de methode (naast het bestaande project) te 'verbreden' naar de rest van je organisatie. Anderzijds kan het project zelf volledig geïntegreerd worden in de organisatie. Een directe consequentie van de laatste optie zal zijn dat de regie weer sterker binnen de afzonderlijke organisaties zal worden getrokken. Dit garandeert continuïteit, maar het kan betekenen dat er nog slechts in beperkte mate capaciteit voor kan worden vrijgemaakt. Ook is er het risico, dat in deze vorm het enthousiasme achter de samenwerking verdampft.

Een interessant voorbeeld van 'verbreding' is het plan 'Achter de voordeur fase 2' van Volkshuisvesting Arnhem. Het succes van het 'Vernieuwingsproject Malburgen' is voor Volkshuisvesting aanleiding geweest om te zoeken naar verbredingsmogelijkheden binnen de eigen organisatie (naast het project zelf). Het doel van 'Achter de voordeur fase 2' is het op een gestructureerde manier oppikken van signalen over (mogelijke) problemen in een huishouden. Medewerkers van Volkshuisvesting (bijvoorbeeld vaklieden, opzichters) melden deze signalen, zodat er actie kan worden ondernomen. Zij worden ingezet als oren en ogen achter de voordeur, zodat ze huishoudens kunnen 'opsporen' die in aanmerking komen voor hulpverlening. Deze medewerkers hebben een signaleringskaart, waarop staat in welke gevallen sprake is van een te melden situatie. In samenwerking met hulpverleningsorganisaties zijn een proces ontworpen en werkafspraken gemaakt, zodat voor iedereen duidelijk is wat moet gebeuren met de signalen die binnenkomen.

*Structurele projectorganisatie:* een alternatief is dat de samenwerking tussen de betrokken organisaties vastere vorm krijgt, zonder echter de regie tezeer bij één of enkele organisaties te leggen. Een mogelijk nadeel is dat de formele positie van de projectorganisatie moeilijk te bepalen blijft, maar dat heeft vermoedelijk als voordeel dat de ruimte voor verdere innovatie groter is. Een voorbeeld in dit geval is het SIP in Amsterdam.

*Stopzetting:* de huisbezoeken doen een groot beslag op de capaciteit van de betrokken organisaties. Als bij nadere evaluatie blijkt, dat zij naar verhouding te weinig rendement opleveren, dan kan het gebruik van de methodiek worden beëindigd en gaan we allen op zoek naar iets dat beter werkt. De stand van de kennis laat dergelijke uitspraken echter voorlopig nog niet toe.

Typerend voor een aantal van de onderzochte projecten is echter, dat een lange-termijnperspectief ontbreekt in de opzet. Het gemis van deze structurele component vindt een aantal respondenten zorgelijk. De projecten zijn allemaal pilots of experimenten, wat betekent dat ze mogelijk geen opvolging krijgen. In de interviews wordt meermaals aangegeven dat er een gevaar is van terugval van een buurt en van individuele huishoudens. Gelet op het gebrek aan data over outcome kan dit noch worden bevestigd, noch ontkend. Zelfs als hiervan sprake is, blijft de vraag of verdere structurering en inbedding van de methodiek de juiste oplossing is. Dit is één van de vragen voor toekomstig onderzoek.

Waarschijnlijk zullen de ontwikkelingen op dit punt nauw samenhangen met verschillen in bedrijfscultuur. De ene corporatie durft verder te gaan dan de andere. In het ene lokale netwerk heeft een bepaald scenario meer kans van slagen dan in het andere. Zelfs met nadere kennis over het effect van de methodiek zullen vermoedelijk grote verschillen blijven bestaan in haar toepassing en werking.

## 7. KENNISAGENDA CLUSTER-EXPERIMENT 'ACHTER DE VOORDEUR'

De komende twee jaar zal het cluster-experiment 'Achter de Voordeur' van de SEV een drijvende kracht zijn achter kennis- en methodiekontwikkeling. Deze handreiking is slechts een voorlopige stap in de beschrijving en beoordeling van de methodiek. Op basis van onze voorlopige bevindingen kunnen we een aantal thema's onderscheiden voor toekomstig onderzoek.

### Lokale samenwerking

Het moge duidelijk zijn: de samenwerking binnen de back office is een cruciaal element in de methodiek. Het is op hoofdlijnen duidelijk wat deze samenwerking beoogt en welke randvoorwaarden in acht moeten worden genomen. Over wat er precies achter de schermen gebeurt is echter nog relatief weinig bekend, waardoor de randvoorwaarden slechts in algemene termen kunnen worden geformuleerd. Wat er specifiek is aan de samenwerking bij huisbezoeken komt nog onvoldoende uit de verf. Dat komt uiteraard mede door het feit, dat de toepassing van de methodiek zich nog in een pril stadium bevindt. Mede gelet op de in het vorige hoofdstuk beschreven scenario's is het echter van groot belang hier meer zicht op te krijgen.

### Internationale vergelijking

Ook in het buitenland is reeds driftig geëxperimenteerd met de methodiek. Op een aantal punten kan nader onderzoek nuttige inzichten voor de Nederlandse situatie opleveren. Dan gaat het met name om verschillende benaderingswijzen. Eerder is gewezen op de eenzijdige nadruk op vrijwillige zorg, die de onderzochte experimenten kenmerkt. Dat maakt het tot op zekere hoogte lastig hun effectiviteit te beoordelen, omdat te weinig bekend is over wat er gebeurt als de accenten anders worden gelegd. Elders in Europa, bijvoorbeeld in Engeland, is er meer ervaring met verplichtende hulpverlening en handhaving. Ook in Kopenhagen en Berlijn zijn projecten bekend waarbij de achter-de-voordeurbenadering op een andere manier wordt ingevuld. Het zou uitermate nuttig zijn om dergelijke voorbeelden nader te onderzoeken en met de resultaten van de Nederlandse corporaties te vergelijken.

### Competenties

De methodiek eist veel van de betrokken medewerkers, zowel op uitvoerend als coördinerend niveau (zie 4.3). Huizen bezoeken vraagt niet alleen om uitstekende sociale vaardigheden, maar ook om emotionele weerbaarheid. Het vereist niet alleen vaardigheden voor het huisbezoek zelf, maar ook voor het op gang brengen van het vervolgtraject. Op het niveau van de coördinatie moeten vertaalslagen worden gemaakt tussen verschillende instanties. Een vraag moet bijvoorbeeld zowel vanuit de zorg- als de woonsector herkenbaar zijn en vanuit uitvoering en bestuur. Ook dat vereist specifieke competenties. Het zou de toepassing van de methodiek bevorderen als concreter kon worden gemaakt (1) om welke competenties het specifiek gaat en (2) in welke hoek geschikte personen moeten worden gezocht.

### Ontwikkelstrategieën

In hoofdstuk zes bespraken wij een aantal richtingen, die woningcorporaties kunnen inslaan bij de nadere uitwerking van de methodiek. Weliswaar zijn bij de onderzochte projecten tendensen zichtbaar die op een keuze voor het ene of het scenario kunnen wijzen, maar het is nog te vroeg om daar harde uitspraken over te

doen. Het is zinvol voor een beter begrip van de methodiek om op langere termijn te volgen hoe zij wordt benut. Hoe corporaties daar verschillende keuzes in maken en hoe deze keuzes verband houden met hun algehele organisatiestrategie.

### **Monitoring en evaluatie**

In hoofdstuk vijf staat aangegeven dat monitoring en evaluatie rondom deze methodiek nog niet ver is ontwikkeld. In samenhang met het programma 'Het Maatschappelijke Harder' kan er naar worden gestreefd, de resultaten van huisbezoeken op het sociale vlak zichtbaarder te maken. Daarnaast geldt, dat resultaatmeting in de context van sectoroverschrijdende samenwerking meer aandacht verdient. Dan gaat het niet alleen om meetbaarheid an sich, maar ook om de vraag hoe systemen van registratie, resultaatmeting en verantwoording de samenwerking al dan niet bevorderen. Het thema moet nadrukkelijk binnen een bredere context worden onderzocht en niet als losstaand element.

## BIJLAGE 1. OVERZICHT RESPONDENTEN

Project 'Samen Buurten', gemeente Amersfoort

Gesproken met:

- Marja Hamers, projectleider
- Anne Brommersma, Hoofd Wijkontwikkeling

Project 'Wielwijk Achter de Voordeur', gemeente Dordrecht

Gesproken met:

- Jacqueline Gommans, wijkcoördinator Wielwijk
- Jori de Saint Aulaire, projectleider

Project 'SIP', gemeente Amsterdam

Gesproken met:

- Marcel van Druenen, programmamanager SIP
- Angelique Rondagh, projectleider

Vernieuwingsproject Malburgen, gemeente Arnhem

Gesproken met:

- Jos Palm, manager klantenservice Volkshuisvesting Arnhem

Bewonersonderzoek Voorschoten, gemeente Leiden

Gesproken met:

- Alkine van der Laan, beleidsadviseur De Sleutels van Zijl en Vliet

Onderzoek Sociale Cohesie Smitsveen, gemeente Soest

Gesproken met:

- Reinier Kelderman, Portaal Eemland
- Lieselotte Zengerink, senior adviseur leefomgeving Portaal Eemland

Huis- aan-huisbezoeken in Velve Lindenhof, gemeente Enschede

Gesproken met:

- Hennie Maartens, ontwikkelingsmanager DMO gemeente Enschede
- Albert Fransen, stadsdeelmanager gemeente Enschede
- Irene Hensbroek, beleidsadviseur De Woonplaats
- Johan Oude Breuil, manager participatie De Woonplaats





## BIJLAGE 2. LITERATUURLIJST

B&A beleidsrendement, 'Het plan van aanpak: Wielwijk achter de voordeur', 19 juli 2006.

Brandsen, T., Naar een nieuwe professionaliteit voor woningcorporaties, Futura Wonen, Tilburg, 2007 (te verkrijgen via [www.futurawonen.nl](http://www.futurawonen.nl)).

Brandsen, T. en Helderma, J.K., 'Wonen: ruimte voor sociale investeringen' in Engelen, E., Hemerijck, A. en Trommel, W. (red.), Van sociale bescherming naar sociale investering: zoektocht naar een andere verzorgingsstaat, Lemma, 2007, pp. 129-52.

Brandsen, T., Farnell, R. en Cardoso Ribeiro, T., Diversificatie van Woningcorporaties, Futura Wonen, Tilburg, 2006 (te verkrijgen via [www.futurawonen.nl](http://www.futurawonen.nl)).

Brandsen, T. en Helderma, J.K., 'Volkshuisvesting' in Dijkstelbloem, H., Meurs, P.L. en Schrijvers, E.K. (red.), Maatschappelijke dienstverlening. Een onderzoek naar vijf sectoren, Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2004.

Cornelissen, E.M.H. en Tops, P.W. De rest heeft toch geen zin, de interventieteams en gba-teams in het Rotterdamse Veiligheidsbeleid (2001-2006), Universiteit van Tilburg, mei 2006.

Gemeente Amsterdam, Stadsdeel Slotervaart, Plan Sociale herovering Overtoomse Veld, versie 18-07-2006.

Gemeente Amsterdam, Achter de voordeur. Investeren in Mensen: Sociaal Investeringsplan Overtoomse Veld: 2001.

Gemeente Amsterdam, Stadsdeel Slotervaart, Jaarverslag Investeren in Mensen: Sociaal Investeringsplan Overtoomse Veld: 2004.

Kors, R. en Dael van, E. Achter de voordeur; hoe staat het met de Arnhemse zeebodem?, Vitale stad, p. 20-21, september 2005.

Kroon, P.L.A., Renooy, P.H. en Scholten, P. Sociaal Investeringsplan Slotervaart eindrapport, Regioplan Beleidsonderzoek, Amsterdam, mei 2007.

Lans van der, J., Medema, N. en Råkers, M. Bemoeien werkt; naar een pragmatisch paternalisme in de sociale sector, De Balie, Amsterdam, 2003.

Metaal, S., Delnoij, M. en Duyvendak, J.W. Een Amsterdamse benadering; vooruitkomen, samenleven en thuis voelen in Nieuw West. Verslag van een onderzoek, Universiteit van Amsterdam, Amsterdam, 2006.

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Hoogwaardig Handhaven Gemeenten uit de startblokken, onderzoek uitgevoerd door adviesbureau Rader en Stichting StimulanSZ, oktober 2005.

Passade, Evaluatie 'Passade Vernieuwingsproject Malburgen', Arnhem, juni 2004.

Passade, Project 'Passade vernieuwingsproject Malburgen' Jaarverslag 2006, Arnhem, maart 2007.

Portaal Eemland, Onderzoek Sociale Cohesie Smitsveen; resultaten interviews, Amersfoort, maart 2007.

SEV, Achter de voordeur; woonmaatschappelijk werk nieuwe stijl, verkenning projecten 'Achter de voordeur', Rotterdam, juni 2006.

Stichting Meander, Rapportage bewonersonderzoek 'Aanpak leefbaarheid Noord-Hofland' Voorschoten, Alphen aan de Rijn, januari 2007.

Tilborgh van, Hendriks, A.H. en Holsbrink-Engels, G.A. Huis-aan-huisbezoeken in Velve Lindenhof in beeld, Kenniscentrum Gezondheid, Welzijn & Technologie, Saxion Hogescholen, 19 februari 2007.

WRR, Bewijzen van Goede Dienstverlening, Den Haag, 2004.

WRR, Vertrouwen in de Buurt, Den Haag, 2005.

## BIJLAGE 3. DE ONDERZOEKERS

**Eefke Cornelissen** is bestuurskundig onderzoeker aan de Tilburgse School voor Politiek en Bestuur aan de Universiteit van Tilburg. Afgelopen jaren heeft zij zich verdiept in de inrichting en het functioneren van het stedelijk bestuur. Zij heeft zich gespecialiseerd in vraagstukken rondom aandachtswijken, onder andere door onderzoek naar interactief beleid en vitale coalities. Daarnaast is zij bezig met het afronden van een promotieonderzoek naar huisbezoeken (of achter-de-voordeur-projecten) in aandachtswijken. Hiervoor heeft zij onder andere onderzoek gedaan in Rotterdam, Amsterdam en Antwerpen.

### Contactgegevens

Universiteit van Tilburg  
Tilburgse School voor Politiek en Bestuur  
Warandelaan 2  
5000 LE Tilburg  
013 466 3071/2128  
E.M.H.Cornelissen@uvt.nl

**Taco Brandsen** is universitair hoofddocent aan de Radboud Universiteit Nijmegen. In 2001 promoveerde hij aan de Universiteit Twente op een onderzoek naar de verzelfstandiging van Nederlandse woningcorporaties, waarvoor hij de G.A. van Poeljeprijs voor het beste bestuurskundige proefschrift van Nederland won. Sindsdien was hij werkzaam bij de B&A Groep (2001-2002), bij de Universiteit van Tilburg (2002-2007) en bij de Radboud Universiteit Nijmegen (sinds kort). De afgelopen jaren heeft hij veel onderzoek verricht naar en geschreven over vraagstukken van governance en maatschappelijke dienstverlening. Zo werkte hij onder andere mee aan de onderzoeken 'Verbreiding van de publieke verantwoording' (met de Algemene Rekenkamer), 'Diversificatie door woningcorporaties in Europa' (in opdracht van de Rex Group), 'Bewijzen van goede dienstverlening' (voor de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid) en 'Lokale dienstverlening in wonen, zorg en welzijn' (in opdracht van Futura Wonen).

### Contactgegevens

Radboud Universiteit Nijmegen  
Faculteit der Managementwetenschappen  
Sectie Bestuurskunde & Politicologie  
Postbus 9108  
6500 HK Nijmegen  
024-3611973  
t.brandsen@fm.ru.nl

## COLOFON

Uitgave	SEV
Auteurs	Drs. Eefke Cornelissen, Universiteit van Tilburg Dr. Taco Brandsen, Radboud Universiteit Nijmegen m.m.v. Eric Dané
Vormgeving omslag	Ontwerpwerk, Den Haag
Druk omslag	Drukkerij Goos, Ouderkerk aan den IJssel
Opmaak	Freya Zwartewaalsloot, Vlaardingen

Rotterdam, september 2007